



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN PASPOR DI KANTOR
IMIGRASI KELAS I MAKASSAR**

Oleh

MUHAMMAD TAYYIB

E21111279

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar
Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dalam Bidang Administrasi

Makassar, 2015



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA

ABSTRAK

Muhammad Tayyib (E 211 11 279), Kualitas Pelayanan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar, xi + 94 halaman + 4 tabel + 9 gambar + 16 pustaka (2003-2014) + 5 lampiran. Dibimbing oleh Dr. Alwi, M.Si dan Dr. H. Moh. Tahir Haning, M.Si

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh sebuah permasalahan yang mana masih banyaknya kinerja pegawai/petugas yang tidak maksimal seperti pengawasan dan pertanggung jawaban, sehingga melahirkan stigma di masyarakat bahwa terdapatnya pengawasan dan pelayanan yang kurang baik. Anggapan dari masyarakat tersebut belakangan ini telah di ketahui bahwa penyebab dari kondisi tersebut adalah adanya keterlibatan calo pada pembuatan paspor, dan juga tidak adanya ketegasan dari pegawai/petugas. Oleh karena itu pemerintah harus mengambil langkah kongkrit di dalam menyikapi fenomena tersebut agar pelayanan pengurusan paspor dapat terimplementasi dengan baik dan mampu memenuhi kepuasan publik.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis Kualitas Pelayanan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar dilihat dari pendekatan proses, yang meliputi : Tangible, Reability, Responsiveness, Accurance, serta Emphaty. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif yaitu memberikan gambaran atau penjelasan yang tepat secara objektif terkait keadaan yang sebenarnya dari objek yang diteliti. Jenis data yang digunakan terdiri dari data primer yaitu wawancara dan observasi langsung dilapangan dan data sekunder yang bersumber dari buku-buku, dokumen/catatan/laporan dan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

Dari hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan pelaksanaan Layanan Pelayanan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar masih belum sepenuhnya berkualitas dalam memberikan pelayanan. Hal ini diakibatkan karena dimensi kualitas pelayanan dari segi tangible dan reliability, dimana pelaksanaan paspor dan penyelesaian paspor tidak sesuai dengan ketentuan yang telah dibuat sebelumnya. Hal ini, diperparah dengan kondisi prasarana yang kurang memadai dan mengalami kerusakan sehingga menghambat proses pelayanan paspor. Namun, dimensi, accurance, responsiveness serta empathy pegawai dapat dikatakan berkualitas.



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA

ABSTRACT

Muhammad Tayyib (E 211 11 279), *Quality of passport's service at immigration office class I Makassar*, xi + 94 pages + 4 tables + 9 pictures + 16 library (2003-2014. Supervised by Dr. Alwi, M.Si dan Dr. H. Moh. Tahir Haning, M.Si.

This research is motivated by a problem like there are many employee's performing which was not maximum like oversightings and accountabilities and than made stigma in society that there are bad oversighting and service there. Assumption of society in many time have been known that the reason of this condition is there is invovement of brokers passport maker and lack of firmness of the officer or employee. Cause of that, the government must take a concrete step to adress this phenomenon to make the passport service can be implemented well with right steps and rich the public's satisfaction.

The purpose of this research is analyzing the Quality Of Service Passport at the Immigration Office Class 1 Makassar which it is seen from the process approach, include : Reability, Responsiveness, Accurance, and Emphaty. The type of this research is qualitative description which it give an overview and explanation objectively about the actual state of the object research. The kind of data is used consist of primary data are interviews and direct observation in the object research and the secondary data sourced from books, documents, records, reports and legislation rule related to the problem research.

The results of this research shows that the implementation of passport service at the immigration office class 1 Makassar is still not fully qualified to provide service. This is because the dimensions of service quality in terms like tangible and reability where implementation of the making passport and the finishing passport are not same with settlement provisions which have been made previously. This problem is compounded by inadequate infrastructure conditions and damaged which it make inhibiting to the process of passport services. However, the accurance dimension, responsiveness and empathy of employees can be said to be qualified service.



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM SARJANA

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : **MUHAMMAD TAYYIB**

NPM : **E21111279**

Program Studi : **ADMINISTRASI NEGARA**

Menyatakan bahwa skripsi yang KUALITAS PELAYANAN PASPOR DI KANTOR
IMIGRASI KELAS I MAKASSAR benar-benar merupakan hasil karya pribadi dan
seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Makassar, 18 Februari 2015

Yang Membuat Pernyataan,



MUHAMMAD TAYYIB

NIM E21111279



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : MUHAMMAD TAYYIB
NIM : E21111279
Program Studi : Administrasi Negara
Judul Penelitian : Kualitas Pelayanan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I
Makassar

Telah diperiksa oleh Ketua Program Studi Administrasi Negara dan Pembimbing serta dinyatakan layak untuk diajukan ke Sidang Skripsi Program Studi Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin

Makassar, Januari 2015

Menyetujui :

Pembimbing I,

Dr. Alwi, M.Si
Nip. 19631015 19 89 03 1 006

Pembimbing II,

Dr. Moh. Thahir Haning, M.Si
Nip. 19570507 198403 1 002

Mengetahui :

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi,

Dr. Hj. Hashiati, M.Si
Nip. 19680101 199702 2 001



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Penulis : MUHAMMAD TAYYIB
NIM : E21111279
Program Studi : ADMINISTRASI NEGARA
Judul Skripsi : KUALITAS PELAYANAN PASPOR DI KANTOR
IMIGRASI KELAS I MAKASSAR

Telah dipertahankan dihadapan sidang Penguji Skripsi Studi Administrasi Negara
Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Hasanuddin, pada Hari Rabu Tanggal 25 Februari 2015

Dewan Penguji Skripsi,

Ketua : Dr. Alwi, M.Si
Sekretaris : Dr. H. Moh. Tahir Haning, M.Si
Anggota : Prof. Deddy T. Tikson, Ph. D
Drs. Ali Fauzy Ely, M.Si
Drs. H. Nurdin Nara, M.Si

(.....)
(.....)
(.....)
(.....)
(.....)

KATA PENGANTAR

Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya yang dianugerahkan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Shalawat dan salam tak lupa saya kirimkan kepada junjungan kita, Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan seluruh sahabatnya yang telah menjadi suri tauladan, bagi segenap umat untuk tetap istiqamah diatas ajaran Islam hingga akhir zaman.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana sosial di Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin. Sebagai seorang manusia yang memiliki kemampuan terbatas, penulis menyadari bahwa tidak sedikit kendala yang telah dialami dalam menyusun skripsi ini. Namun, berkat pertolongan dari-Nya dan dukungan dari keluarga, kendala tersebut dapat diatasi. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih dan mendedikasikan skripsi ini kepada keluargaku tercinta. Terima kasih terutama penulis ucapkan kepada kedua orang tuaku, **ayahandaku, H. ABD MALIK** dan **ibundaku, HJ. SATIMANG** yang tiada henti-hentinya mendoakan, memberikan motivasi, dukungan, kasih sayang dan cinta. Teruntuk saudara -saudaraku sekaligus inspirasi dalam hidup saya (**Drg. Ahmad Jais, Asmaida, S.Pd. dan Surahman, S.H.)** dan terima kasih untuk semua keluarga besar yang telah memberikan perhatian, cinta, inspirasi, berbagi canda tawa serta setia mendampingi penulis dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini.

Selain itu pula, terselesainya skripsi ini ini juga berkat dukungan yang di peroleh dari berbagai pihak. Oleh karena itulah, dalam kesempatan ini penulis ucapkan terima kasih dan rasa hormat yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Dwia Aries Tina Pulubuhu, MA. selaku Rektor Universitas Hasanuddin
2. Prof. Dr. Andi Alimuddin, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin
3. Dr. Hj. Hasniati, M.Si dan Drs. Nelman Edy, M.Si selaku pimpinan dan sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin
4. Bapak Dr. Badu Ahmad, M.Si sebagai Penasehat Akademik penulis selama kuliah.

5. Bapak Dr. Alwi, M.Si dan Bapak Dr. H. Moh. Tahir Haning, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan, bantuan dan bimbingan kepada penulis
6. Prof. Deddy T. Tikson, Ph.D, Drs. Ali Fauzy Ely, M.Si dan Drs. H. Nurdin Nara, M.Si selaku dosen penguji yang memberikan masukan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini
7. Bapak dan Ibu dosen-dosen Jurusan Ilmu Administrasi yang telah menyumbangkan ilmunya kepada penulis selama mengenyam pendidikan di bangku kuliah
8. Seluruh staf akademik fakultas dan pegawai Jurusan Ilmu Administrasi yang telah membantu dalam pengurusan surat-surat kelengkapan selama kuliah, seminar proposal hingga ujian meja (Kak Ina, Ibu Ani, Ibu Mina dan Pak Lili)
9. Seluruh pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Makassar yang telah bersedia meluangkan waktu untuk wawancara dengan penulis dan senantiasa membantu penulis dalam pemberian kelengkapan data-data guna penyelesaian skripsi ini
10. Kanda-kanda senior yang telah mengajarkan banyak hal dan memberikan kesempatan kepada penulis untuk berproses di HUMANIS, yakni Kanda **Creator 07, Bravo 08, Cia 09 Prasasti 010**, Serta Teman-teman **Relasi 012, Record 2013** dan **Union 2014** teruslah berproses dalam Bingkai Biru Langit (**HUMANIS FISIP-UH**)
11. Semua Pengurus **KPAJ (Komunitas Pencinta Anak Jalanan)** yang telah berbagi ilmu dan memberi kesempatan kepada saya untuk belajar di rumah kecil **KPAJ**.
12. Adik-adik pasukan bintang di **KPAJ**, Adik-adik **SD CINENNUNG** terima kasih atas semua kegembiraan dan cerita kalian, kalian telah mengajarkan saya tentang arti

bekerja keras dan berusaha untuk bisa tetap bersekolah, teruslah belajar semua cita-cita itu pasti akan tercipta.

13. Teristimewa untuk sahabat dan saudara seperjuangan di ***Bright Of Leader Administration*** yang telah memberikan dukungan dan bantuan serta mewarnai hari-hari penulis dengan senyuman dan kegilaan tawa ditiap sudut kampus merah, telah bersedia membagi waktu untuk memberikan, motivasi, canda tawa, perhatian, doa dan kasih sayang buat penulis dan telah rela berbagi sepiring nasi. Terima kasih juga atas kebersamaan yang telah dilalui selama 3 tahun lebih dan tak akan pernah ada kenangan yang terlupakan semua akan selalu menjadi inspirasi dan bekal hidup untuk penulis, kalian semua adalah saudara saya selamanya dan selamanya.
14. Terkhusus buat sahabat-sahabat terbaik di SMA “*Exact One*” saya selalu memegang teguh arti Sukses Hari Esok Di Mulai Hari Ini dan “orang orang pendobrak kesepian (Joker) yang telah memberikan cerita gila serta pengalaman terbaik untuk penulis. Walaupun kini kita telah menempuh dan masing-masing hidup merantau di tempat yang berbeda, semua itu tidak akan pernah memusnahkan tali silaturahmi kita, kita akan sukses bersama, kita semua akan berkumpul lagi dan akan menceritakan semua catatan hidup kita.
15. *My brother and sister*, Ibu Desa serta ibu posko, KKN di Desa Cinennung Kecamatan Palakka, Kab. Bone (Brother Ardy, Ic’ca, Lia, Nella, Icha, Rere, Abang Rahman, Candra, Rudi, Vivi, Isni, Nurul, Rhyna, Ade, Sushi dan Ekha) yang berbagi perhatian dan kasih sayang selama ± 2 bulan. Kalian telah menjadi teman ngebolang terbaik.

Buat semua pihak yang telah membantu dan tidak sempat disebutkan namanya, penulis ucapkan terima kasih atas doa dan bantuannya. Semoga segala bantuan dan keikhlasannya mendapat balasan disisi-Nya. Amin

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, maka saran dan kritik yang konstruktif dari semua pihak sangat diharapkan demi penyempurnaan selanjutnya. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatu

Makassar, 18 Februari 2015

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	v
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
 BAB I : PENDAHULUAN	
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	5
I.3 Tujuan Penelitian	6
I.4 Manfaat Penelitian.....	6
 BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
II. 1 Konsep Pelayanan Publik.....	7
II.1.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	7
II.1.2 Unsur – Unsur Pelayanan Publik.....	11
II.1.3 Asas - Asas dan Prinsip Pelayanan Publik.....	12
II.1.4 Ruang Lingkup Pelayanan Publik.....	16
II.2 Kualitas Pelayanan Publik.....	17
II.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik.....	17
II.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik	19
II.2.3 Standar Pelayanan dan Prinsip Penyusunan	20
II.2.4 Indikator Kualitas Pelayanan	23
II.2.5 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas layanan.....	27
II.2.6 Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan	29

II.3 Paspor.....	30
II.3.1 Definisi Paspor.....	30
II.4.2 Macam – Macam Paspor	32
II.5 Kerangka Pikir.....	33
 BAB III METODE PENELITIAN	
III.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian	35
III.2 Lokasi Penelitian	35
III.3 Tipe dan Dasar Penelitian	36
III.4 Unit analisis	36
III.5 Informan Penelitian.....	36
III.6 Teknik Pengumpulan Data	36
III.7 Teknik Analisis Data	38
III.8 Fokus Penelitian	38
 BAB IV HASIL PENELITIAN	
IV.1 Profil Lokasi Penelitian.....	40
IV.1.1 Gambaran Umum Kota Makassar	40
IV.1.2 Luas Wilayah	40
IV.1.3 Sejarah Berdirinya Kantor Imigrasi	41
IV.1.4 Sejarah Singkat Kantor Imigrasi Makassar.....	43
IV.1.5 Kondisi Geografis Kantor Imigrasi	44
IV.1.6 Visi,Misi, Tata Nilai dan Sasaran	44
IV.1.7 Wilayah Kerja Kantor Imigrasi	45
IV.1.8 Struktur Organisasi	46
IV.1.9 Uraian Tugas Pokok Organisasi	47
IV.1.10 Kepegawaian.....	51
IV.1.11 Syarat Permohonan Paspor RI.....	53
IV.1.12 Ketentuan Foto Papsor RI	53
IV.1.11 Alur Pembuatan Paspor.....	54
IV.2 Kualitas Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi	56
IV.2.1 Dimensi <i>Tangible</i>	58
IV.2.2 Dimensi <i>Reliability</i>	62
IV.2.3 Dimensi <i>Responsiveness</i>	77
IV.2.4 Dimensi <i>Accurance</i>	81
IV.2.5 Dimensi <i>Empathy</i>	83

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

V.1 Kesimpulan 86

V.2 Saran 88

DAFTAR PUSTAKA..... 89

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.Kerangka Konseptual.....	34
Gambar 2.Kantor Imigrasi Kelas I Makassar	43
Gambar 3.Alur Pembuatan Paspor	54
Gambar 4.Ruang Tunggu dan Tempat Parkir	59
Gambar 5 Alur Proses Permohonan Paspor.....	63
Gambar 6. <i>Finger Print</i>	76
Gambar 7.Daya Tanggap Pegawai.....	77
Gambar 8. <i>SMS Center</i>	80
Gambar 9.Keramahan Petugas	84

DAFTAR TABEL

Tabel 1.Karakteristik Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 2.Karakteristik Pegawai Berdasarkan Pangkat	52
Tabel 3.Karakteristik Pegawai Berdasarkan Pendidikan.....	52
Tabel 4.Data Sarana Dan Prasarana	60
Tabel 5.Data Pengeluaran Paspor.....	61
Tabel 6.Jumlah Kuota Pemohon Paspor Dalam Sehari.....	66

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Pelayanan merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atau suatu barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Pelayanan memiliki tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, seperti melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Pemerintah sebagai service provider (penyedia jasa) bagi masyarakat diuntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas karena salah satu fungsi pemerintahan yang kini semakin disorot masyarakat adalah pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi-instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik.

Peningkatan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan instansi pemerintahan kini semakin mengemuka, bahkan menjadi tuntutan masyarakat. Di negara-negara berkembang dapat kita lihat mutu pelayanan publik merupakan masalah yang sering muncul, karena pada negara berkembang umumnya

permintaan akan pelayanan jauh melebihi kemampuan pemerintah untuk memenuhinya sehingga persoalan yang sering dikritisi masyarakat atau para penerima layanan adalah persepsi terhadap “kualitas” yang melekat pada seluruh aspek pelayanan. Karena itu pemerintah harus memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Menurut Miftah Thoha (1994), pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang harus mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelayanan dan memberikan kepuasan kepada publik. Tugas pelayanan masyarakat (*public service*) lebih menekankan kepada mendahulukan kepentingan publik, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan publik, dan memberikan kepuasan kepada publik. Urgensi pelayanan publik semakin meningkat dalam era globalisasi sekarang ini dan peningkatan dalam berbagai aspek kehidupannya, terlebih lagi dengan perkembangan teknologi informasi yang demikian pesat telah membuka akses informasi kepada segenap lapisan masyarakat (*information society*), dimana rakyat telah dapat membandingkan pelayanan publik antar berbagai negara dan sebagai konsekuensinya tuntutan pelayanan publik yang semakin berkualitas tidak dapat dihindari lagi. Demikian halnya melalui pergeseran-pergeseran yang terjadi dalam era globalisasi akan membentuk konsumen individual dimana hal ini harus direspon dengan peningkatan kualitas pelayanan publik. Dalam konteks ini dapat dipahami bahwa pelayanan publik akan mengalami tuntutan yang semakin meningkat dari masyarakat, khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik. Pemerintah sebagai penyedia jasa layanan publik, harus senantiasa meningkatkan kualitasnya.

Pelayanan publik sering disebut sebagai pelayanan konstitusional. Pernyataan ini disebabkan oleh klausul-klausul konstitusi semua negara yang menyebutkan bahwa negara harus memberikan berbagai fasilitas kepada warga negara. Oleh karena itu peningkatan kualitas pelayanan adalah merupakan salah satu isu yang sangat krusial dalam studi manajemen, baik dalam lingkup manajemen sektor publik maupun manajemen sektor privat. Hal ini terjadi karena di satu sisi tuntutan masyarakat terhadap perbaikan kualitas pelayanan dari tahun ke tahun menjadi semakin besar. Sementara itu praktik penyelenggaraan pelayanan tidak mengalami perbaikan yang berarti. Untuk itu sangat di harapkan adanya perbaikan di dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Kualitas pelayanan publik belum terlaksana dengan baik menyebabkan buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah yang memiliki fungsi sebagai penyelenggara pelayanan publik dan seiring dengan tuntutan perkembangan sudah menjadi keharusan pemerintah melakukan perbaikan dalam pelayanan publik tersebut. Perbaikan pelayanan publik menjadi salah satu pekerjaan rumah Indonesia yang belum terselesaikan, pelayanan publik merupakan isu yang sangat strategis karena menjadi arena interaksi antara pemerintah dan warganya. Penyelenggaraan pelayanan publik yang mencakup 3 aspek, yaitu penyelenggaraan pelayanan publik dalam bentuk barang, jasa, dan pelayanan adminstratif merupakan kewajiban pemerintah dalam penyelenggaraannya. Akan tetapi dewasa ini, kepercayaan masyarakat/publik terhadap kinerja pemerintah atau birokrasi mengalami degradasi yang semakin parah oleh akibat dari lemahnya kinerja aparat-aparat pemerintahan atau birokrasi. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang

jasa dan pelayanan administrasi yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. (Suriyadi dalam Jurnal Administrasi Publik dan Birokras, 2012: 7), mengatakan meskipun upaya tersebut telah dilakukan oleh pemerintah, namun realitas pelayanan publik belum juga menunjukkan perubahan yang signifikan. Banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik sangat rendah. Pengaduan dan keluhan tentang prosedur pelayanan yang berbelit, tidak adanya kepastian dan jangka waktu penyelesaian, biaya yang sangat mahal, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas pelayanan yang kurang responsif sering ditemui dan hampir merata dalam semua bidang pelayanan pemerintah saat ini.

Hal di atas tentunya menarik untuk di teliti dan di analisis secara mendalam khususnya di Kantor Imigrasi Kota Makassar dalam memberikan pelayanan paspor seperti yang kita ketahui berada langsung dibawah Direktorat Jenderal Imigrasi, keberadaan Kantor Imigrasi di Kota Makassar dengan jelas memiliki suatu peran yang sangat penting. Terlebih dalam hal pelayanan masyarakat publik dalam pengurusan hal hal seperti dokumen perjalanan, visa dan fasilitas, ijin tinggal dan status, intelijen, penyidikan, dan penindakan, lintas batas, dan kerjasama luar negeri serta sistem informasi keimigrasian. Dalam hal ini penulis akan melihat dan lebih fokus membahas tentang kualitas pelayanan dalam pengurusan Paspor atau Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI). Pentingnya meneliti pelayanan paspor ini dapat kita lihat dari banyaknya permintaan pengurusan paspor dari masyarakat ditiap bulannya, yang mencapai ribuan paspor. Hal ini menandakan bahwa mobilitas masyarakat semakin tinggi yang akan berpengaruh pada kebutuhan masyarakat akan paspor dan diharapkan pelayanan yang diberikan semakin baik. Melihat pentingnya pelayanan yang

berkualitas agar masyarakat yang dilayani merasa puas maka diharapkan prosedur yang sederhana dan kemampuan pegawai dalam suatu instansi terutama instansi pemerintahan untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang maksimal, efektif dan efisien.

Salah satu hal menarik untuk diungkapkan dalam penelitian ini adalah : Apakah pelayanan paspor di kantor imigrasi kelas I makassar sudah berorientasi pada kepuasan masyarakat dengan tidak meninggalkan prinsip-prinsip pelayanan prima. Dalam Kepmenpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan tentang prinsip-prinsip pelayanan publik, yaitu meliputi : kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, serta kenyamanan.

Hal ini pun juga di perjelas di dalam (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik) disebutkan bahwa pelayanan kepada masyarakat sekurang-kurangnya memenuhi standar yaitu: dasar hukum, persyaratan, system, mekanisme, prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, penanganan pengaduan, saran, masukan, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan yang memberikan kepastian waktu, jaminan keamanan dan keselamatan, serta evaluasi kinerja pelaksana. Atas standar pelayanan inipun pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar belum dapat dipastikan apakah sudah sesuai atau belum dengan standar diatas.

Berbicara mengenai pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar ternyata juga tidak jauh dari sorotan publik (masyarakat). Baik dari sisi

pengawasan dan pertanggung jawaban kinerja pegawai/petugas yang tidak maksimal yang kemudian melahirkan stigma dari masyarakat bahwa adanya pengawasan yang kurang baik. Pertanyaan yang kemudian muncul di benak kita ialah mengapa hal tersebut bisa terjadi. Belakangan ini telah diketahui bahwa kondisi tersebut disebabkan sering adanya keterlibatan calo pembuat paspor, dan juga tidak ada ketegasan dari pegawai/petugas, terkadang karena faktor keluarga yang datang untuk mengurus paspor sehingga datanya sering di dahulukan dalam pengurusan tidak sesuai dengan proses yang telah di atur dan bahkan pula ada yang tidak ikut mengantri dalam pengurusan paspor karena faktor keluarga/kerabat dan disinilah faktor lemah petugas dalam pengawasan.

Menyikapi fenomena-fenomena tersebut, sudah seharusnya pemerintah mengambil langkah kongkrit agar pelayanan pengurusan paspor dapat terimplementasi dengan baik dan berhasil memenuhi kepuasan publik, maka dapat dikatakan bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan telah meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan selaku aparatur pemerintahan. Selain itu bila terbukti pula aparatur pemerintah di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar telah menerapkan kualitas pelayanan yang baik dalam pelayanan khususnya pengurusan paspor, maka hal ini dapat menjadi tolak ukur sekaligus sebagai spirit guna menjawab tantangan perubahan ke arah perbaikan pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan rakyat demi terwujudnya kesejahteraan rakyat.

I.2. Rumusan Masalah

Sejauhmana pelayanan paspor dilaksanakan menurut standar kualitas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar ?

I.3. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin di capai dalam penelitian ini adalah untuk menjelaskan pelaksanaan pelayanan paspor menurut standar kualitas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar.

I.4. Manfaat Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang menjadi fokus penelitian dan tujuan yang ingin dicapai, maka penelitian diharapkan memberikan manfaat antara lain:

1. Manfaat akademis, diharapkan dari penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi akademisi/pihak-pihak yang berkompeten dalam pencarian informasi atau sebagai referensi mengenai kualitas pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar.
2. Manfaat praktis dalam penelitian ini, diharapkan akan memberikan masukan pada pihak-pihak yang berkepentingan dalam meningkatkan kualitas pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

II.1. Konsep Pelayanan Publik

II.1.1 Pengertian pelayanan publik

Pelayanan adalah cara melayani, membantu, menyiapkan, dan mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang, artinya obyek yang dilayani adalah individu, pribadi, dan kelompok organisasi (sianipar, 1998), sedangkan publik dapat diartikan sebagai masyarakat atau rakyat (Ahmad Ainur Rohman,2010:25).

Moenir (2000) mengemukakan bahwa pelayanan itu adalah (jurnal ilmu administrasi 2, 2008:138) :

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan yakni pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan.
2. Memperoleh pelayanan secara wajar, yaitu pelayanan tanpa disertai kata-kata yang bernada meminta sesuatu kepada pihak yang dilayani dengan alasan apapun.
3. Memperoleh perlakuan yang sama dalam pelayanan, yaitu tanpa pilih kasih dimana aturan dan prosedur diterapkan sama.
4. Memperoleh perlakuan yang jujur dan terus terang. Ini menyangkut keterbukaan pihak yang melayani, seperti jika ada masalah yang dihadapi dalam pemberian pelayanan sebaiknya dikemukakan terus terang.

Sebagai aktivitas yang berfungsi memenuhi kebutuhan orang lain atau yang membutuhkan, maka pelayanan dituntut untuk dapat memenuhi semua keinginan dan harapan yang diinginkan dan telah menjadi komitmen sebagai perwujudan pelayanan yang berkualitas.

Menurut Groon Roos (1990:20) bahwa :”kualitas pelayanan dapat diukur dengan membandingkan antara pelayanan yang diterima (*preceived service*) dengan pelayanan yang diharapkan (*extended service*). Jika layanan yang diberikan pelanggan melebihi harapannya, maka persepsi akan positif, sebaliknya jika layanan tidak sesuai dengan persepsi pelanggan maka persepsi kualitas menjadi rendah (negatif).(jurnal ilmu administrasi 2, 2008:139).

Pada prinsipnya dalam memenuhi harapan dari pelanggan untuk menuju kualitas pelayanan bagi sebuah organisasi, adalah dapat dengan mudah dilakukan asalkan memahami berbagai harapan yang diinginkan oleh pelanggan, yang menurut Stempler (1991:36) mengemukakan bahwa berbagai harapan yang diinginkan oleh pelanggan yaitu (jurnal ilmu administrasi 2 :2008:139) :

- *Low price*
- *24 hours acces*
- *Expertice*
- *Avalaible every where*
- *Wide assortment*
- *Professionalisme*
- *The lastest product*
- *Good delivery*
- *Good track record*

- *Accurance*
- *High qulity*
- *No haste*
- *Reability*
- *Responsivness*
- *High tech*
- *High touch*

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik menurut Roth (1926:1) adalah sebagai berikut : Pelayanan publik didefinisikan sebagai layanan yang tersedia untuk masyarakat, baik secara umum (seperti di museum) atau secara khusus (seperti di restoran makanan). Sedangkan Lewis dan Gilman (2005:22) mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggung-jawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik (KajianPustaka.com_pelayanan publik).

Pelayanan publik (*public service*) adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas –fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini suatu pemerintahan. Dalam pemerintahan pihak yang memberikan pelayanan adalah aparatur pemerintahan beserta segenap kelengkapan kelembagaannya (Ahmad Ainur Rohman,2010:3).

Pelayanan publik dengan demikian merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atau suatu barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Adapun penyelenggaranya adalah lembaga dan petugas pelayanan publik baik pemerintah daerah maupun badan usaha milik negara (BUMN) yang menyelenggarakan pelayanan publik. Penerimaan pelayanan publik adalah orang perseorangan dan atau kelompok orang dan atau badan hukum yang memiliki hak, dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Standar pelayanannya didasarkan atas ketentuan yang berisi norma, pedoman dan kesepakatan mengenai kualitas pelayanan, sarana dan prasarana yang dirumuskan secara bersama-sama antara penyelenggara pelayanan publik, penerima pelayanan dan pihak yang berkepentingan.

Di Indonesia berbagai konsep pelayanan publik pernah dikenalkan. Misalnya dalam SK Menpan No. 81/1993 yang cukup terkenal itu dijelaskan mengenai :

1. Pola pelayanan fungsional, yaitu pola pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah sesuai dengan tugas, fungsi, dan wewenangnya.
2. Pola pelayanan satu pintu, yaitu pola pelayanan yang diberikan oleh secara tunggal oleh suatu instansi pemerintah terkait lainnya.
3. Pola pelayanan satu atap, yaitu pola pelayanan yang dilakukan secara terpadu pada suatu tempat/lokasi oleh beberapa instansi pemerintah sesuai dengan kewenangan masing-masing.
4. Pola pelayanan secara terpusat, yaitu pola pelayanan publik yang oleh suatu instansi pemerintah lainnya yang terkait bidang pelayanan publik. Atau juga disebut “pelayanan prima”.

Kualitas pelayanan publik yang baik menjamin keberhasilan pelayanan tersebut, sebaliknya kualitas yang rendah kurang menjamin keberhasilan pelayanan publik tersebut. Keadaan ini menyebabkan setiap negara berusaha meningkatkan kualitas pelayanan publiknya.

Manajemen pelayanan publik sebagai salah satu isu penting dalam reformasi birokrasi menjadi sesuatu yang terus berkembang dan penuh kritik. Sekarang ini pemerintah pusat maupun pemerintah daerah dengan keluasaan fungsi yang dimilikinya serta kebijakan publik yang diambil mempunyai dampak terhadap pengguna layanan publik dan masyarakat memposisikan pembangunan yang berorientasi ke pengguna layanan dan melakukan pengembangan kualitas pelayanan publik (Achmad Nurmandi, 2010:29) .

Dalam mengembangkan sistem pelayanan publik, isu tentang standar pelayanan kemudian menjadi sangat penting. Input pelayanan penting untuk di

standarisasi mengingat kuantitas dan kualitas dari input pelayanan yang berbeda antar daerah menyebabkan sering terjadinya ketimpangan akses terhadap pelayanan yang berkualitas (Dwiyanto, 2012:36). Dwiyanto juga mengemukakan bahwa terdapat sejumlah faktor yang mempengaruhi aspek-aspek pelayanan yang bila dianalisis terkait dengan dimensi akuntabilitas, yakni adanya kendala internal yang meliputi peralatan pendukung (sarana-prasarana), kualitas SDM, dan koordinasi antar unit dalam instansi, maupun kendala eksternal yang meliputi kelengkapan dokumen, pengguna jasa yang tidak kooperatif, dan koordinasi antar instansi terkait.

II.1.2. Unsur-unsur pelayanan publik

Menurut paparan Kajian Pustaka.com (2013) terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik berdasarkan Bharata, 2004:11, yaitu :

- a) Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa-jasa (services).
- b) Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (costomer) atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- c) Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- d) Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena

tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

Ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut (Kasmir, 2006:34):

- a) Tersedianya karyawan yang baik.
- b) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
- c) Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir.
- d) Mampu melayani secara cepat dan tepat.
- e) Mampu berkomunikasi.
- f) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
- g) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
- h) Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan).
- i) Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan).

II.1.3. Asas-asas dan prinsip pelayanan publik

Menurut UU no.25 tahun 2009 pasal 4 bahwa Penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan :

- a. kepentingan umum
- b. kepastian hukum;
- c. kesamaan hak;
- d. keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. keprofesionalan;
- f. partisipatif;

- g. persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif;
- h. keterbukaan;
- i. akuntabilitas;
- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok
- k. rentan;
- l. ketepatan waktu; dan
- m. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

Kajian Pustaka.com (2013) mengemukakan bahwa terdapat beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan dan perizinan yang harus diperhatikan, yaitu (Ratminto dan Winarsih, 2006:245):

1. Empati dengan customers. Pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.
2. Pembatasan prosedur. Prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep one stop shop benar-benar diterapkan.
3. Kejelasan tatacara pelayanan. Tatacara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan.
4. Minimalisasi persyaratan pelayanan. Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.
5. Kejelasan kewenangan. Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan sejelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan.

6. Transparansi biaya. Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.
7. Kepastian jadwal dan durasi pelayanan. Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.
8. Minimalisasi formulir. Formulir-formulir harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan).
9. Maksimalisasi masa berlakunya izin. Untuk menghindarkan terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.
10. Kejelasan hak dan kewajiban providers dan customers. Hak-hak dan kewajiban-kewajiban baik bagi providers maupun bagi customers harus dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.
11. Efektivitas penanganan keluhan. Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindarkan terjadinya keluhan. Akan tetapi jika muncul keluhan, maka harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut akan ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memenuhi beberapa prinsip pelayanan sebagaimana yang disebutkan dalam Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 (Ratminto dan Winarsih, 2007:22) yang menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut :

a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan

Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal :

1. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
2. Unit kerja / pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
3. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

c. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

e. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

h. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

II.1.4. Ruang lingkup pelayanan publik

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (1) UU no. 25 tahun 2009 meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi (UU no.25 tahun 2009 : pasal 1,ayat 1):

- a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;
- b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
- c. pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundangundangan.

Pelayanan atas jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:

- a. penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/ atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;
- b. penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari

kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan;

- c. penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/ atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundangundangan.

Pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) UU no.25 tahun 2009 harus memenuhi skala kegiatan yang didasarkan pada ukuran besaran biaya tertentu yang digunakan dan jaringan yang dimiliki dalam kegiatan pelayanan publik untuk dikategorikan sebagai penyelenggara pelayanan publik.

Selanjutnya pada menurut UU no.25 tahun 2009 mengemukakan bahwa ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat di pasal 1 UU tersebut kemudian diatur lebih lanjut dalam peraturan pemerintah.

II.2. Kualitas Pelayanan

II.2.1. Pengertian kualitas pelayanan

Pelayanan publik harus selalu dituntut untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas. Kualitas dari sebuah pelayanan publik adalah inti utama dari setiap kajian dan upaya praktis penerapan manajemen pelayanan publik.

Kualitas pelayanan menurut Evans dan Lindsay (1997) adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan atau kebutuhan pelanggan, dimana

pelayanan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

Kualitas (*quality*) menurut Montgomery dalam Indiahono (2006) adalah "*the extent to which products meet the requirement of people who use them*". Jadi suatu produk, apakah itu bentuknya barang atau jasa, dikatakan bermutu bagi seseorang kalau produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya.

Kualitas layanan adalah penawaran nilai tambah yang menyediakan rasa kepuasan yang lebih sehingga membuat customer ingin kembali untuk merasakan kepuasan yang lebih. Kualitas menurut Tjiptono dalam Pasolong (2008) adalah suatu kondisi di mana terdapat atau terjadi hal-hal sebagai berikut :

1. kesesuaian dengan persyaratan/ tuntutan
2. kecocokan pemakaian
3. perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan
4. bebas dari kerusakan
5. pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat
6. melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal
7. sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Menurut Zeithaml dan Bitner, Kualitas pelayanan (jasa), adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan demikian ada 2 faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan (jasa), yaitu : *expected service* dan *perceived Service*. Apabila pelayanan (jasa) yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan (*expected service*), maka kualitas pelayanan (jasa) dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan (jasa) yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan (jasa) dipersepsikan

sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan (jasa) yang di terima lebih rendah daripada yang di harapkan, maka kualitas pelayanan (jasa) dipersepsikan buruk. Maka, baik tidaknya kualitas pelayanan (jasa) tergantung pada penyedia pelayanan (jasa) dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Kualitas pelayanan (*service quality*) telah hampir menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah maupun organisasi perusahaan. Pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa publik, sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa publik (*customer satisfaction*) (Waluyo, 2007:129).

Hal lain yang perlu dipertimbangkan dalam peningkatan kualitas pelayanan (*service quality*) ialah pembagian kerja atau diferensiasi, Gordon (1993: 498-504) menyebutkan bahwa (Waluyo, 2007 : 135) :

1. Dalam hal pembagian kerja agar berdasarkan diferensiasi horisontal yang menekankan diferensiasi personal.
2. Dalam hal *option for coordination* agar dikembangkan *central adjustment* dengan *standardization of output* dan *standardization of skill*.
3. Dalam hal *information processing*, agar didasarkan pada *organic structure* yang memiliki *a high information processing* yaitu kapasitas yang cepat dan akurat.

II.2.2. Dimensi kualitas pelayanan

Cakupan dimensional dari kualitas layanan sangat luas. Untuk menyederhanakan, dimensi tersebut, salah satunya dapat dikelompokkan dalam dua dimensi besar, yakni :

- a. Didasarkan pada mutu produk yang bersifat konkrit (*search goods*), misalnya : rumah, kendaraan bermotor, makanan pahe, rumah tipe sederhana, elektronik, jasa layanan cepat atau lambat, dan produk-produk nyata lainnya. Dalam dimensi ini perhatian dan titik tekan utama baik dari provider maupun user atau customer tentang kualitas layanan adalah berada pada pertimbangan fisik mutu produk, seperti apakah model fisiknya menarik, *fashionable* atau usang, bentuk atau *body* sepeda motor yang “sporty”, rumah dengan desain minimalis yang menawan. Ke-semuanya ditujukan pada mutu produk secara fisik. Untuk kualitas layanan dengan dimensi fisik tentu memiliki keunggulan yang mudah untuk diukur (*measureable*)
- b. Didasarkan pada hubungan antara produk dengan pemakai. Dalam dimensi ini titik tekan utama bukan pada persepsi penilaian user terhadap keunggulan mutu produk secara konkrit dibandingkan produk lain, melainkan lebih menunjuk pada berbagai pertimbangan yang melibatkan persepsi, pengalaman dan keterikatan khusus antara si pemakai dengan produk yang digunakan. Keterikatan khusus dalam hal ini dapat diartikan memori masa lalu, perasaan eksklusivitas, loyalitas penggunaan produk karena generasi dan lingkungan keluarga, asumsi-asumsi atas suatu produk yang lebih dikarenakan intensitas dan pengalaman informasi oleh pengguna.

Dengan kata lain, karakter dimensi kualitas yang didasarkan pada relasi pengguna dan produk adalah :

- Sangat dipengaruhi oleh aspek *marketing* dan *purchasing*

- Sangat ditentukan oleh faktor keputusan pengguna (*judgement*), kenyamanan (*hospitality*), dan kekhususan (*exception*)

Selain didasarkan pada mutu produk dan hubungan produk dengan pengguna, sebenarnya dimensi kualitas juga banyak berkaitan dengan aktor atau pihak siapa yang paling tepat, paling berhak menetapkan kriteria kualitas atas suatu produk layanan. Dalam kaitan ini ada dua (2) pendapat "*mainstream*" yakni pendapat yang menyatakan bahwa pengguna atau user adalah pihak yang paling tepat dan berhak untuk menetapkan kriteria kualitas, dan pendapat yang lebih bersepakat bahwa kriteria kualitas dapat ditentukan oleh provider dan oleh user. Bahkan menjadi sesuatu yang handal apabila kriteria kualitas layanan ditetapkan melalui kontrak atau kesepakatan dari kedua belah pihak, yakni provider dan user layanan.

II.2.3. Standar pelayanan dan prinsip penyusunannya

Kualitas layanan dengan berbagai indikator atau parameter yang melekat, pada akhirnya harus terintegrasi pada totalitas sistem pelayanan suatu organisasi. Kualitas layanan harus terefleksikan atau tercermin dalam setiap dokumen dan tindakan konkrit organisasi dalam rangka penyelenggaraan layanan. Integrasi dan operasionalisasi kualitas layanan dan indikator-indikator yang digunakan dalam penyelenggaraan layanan oleh organisasi, umumnya dituangkan secara resmi ke dalam standar pelayanan. Standar pelayanan berisikan panduan, pedoman, prinsip, janji dan garansi pemberian layanan yang berkualitas yang berhak diperoleh oleh pengguna jasa layanan.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi pengguna

jasa layanan, sehingga pihak pengguna jasa layanan mendapatkan pelayanan yang sama dan objektif dari organisasi pemberi jasa layanan.

Menurut Terry (1977) standar merupakan suatu hal yang diterapkan untuk menjadi ukuran atau acuan dalam bertindak atau melaksanakan pekerjaan. Standar pelayanan publik sebagai ketetapan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dan memberikan perlindungan atas hak-hak publik yang seharusnya diterima.

Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penelitian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Dalam setiap penyelenggaraan pelayanan harus didasarkan pada standar pelayanan sebagai ukuran yang dibakukan dan wajib ditaati oleh penyelenggara pelayanan maupun penerima pelayanan.

Pedoman penyusunan standar pelayanan publik didasarkan pada Peraturan Menpan Nomor 20 tahun 2006. Komponen standar pelayanan publik menurut Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 20 tahun 2006 sekurang-kurangnya meliputi:

1. Jenis pelayanan, yaitu: pelayanan-pelayanan yang dihasilkan oleh unit penyelenggara pelayanan
2. Dasar hukum pelayanan, yaitu: peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan
3. Persyaratan pelayanan, yaitu: syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan sesuatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif

4. Prosedur pelayanan, yaitu: tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
5. Waktu penyelesaian pelayanan, Yaitu: jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
6. Biaya pelayanan, yaitu: besaran biaya/tarif pelayanan yang harus dibayarkan oleh penerima pelayanan
7. Produk pelayanan, yaitu: hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
8. Sarana dan prasarana, yaitu: fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan termasuk fasilitas pelayanan bagi penyandang cacat
9. Mekanisme penanganan pengaduan, Yaitu: tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Standar pelayanan secara formal disusun oleh organisasi penyelenggara layanan. Namun demikian, pada prinsipnya penyusunan standar kualitas layanan publik harus mempertemukan kepentingan, referensi, dan preferensi kedua belah pihak yakni provider dan user. Standar tersebut idealnya disusun melalui proses riset dan dialog interaktif penyedia dan pengguna layanan. Seperti halnya yang beberapa waktu lalu digagas dan diwujudkan melalui *citizen charter* (atau kontrak layanan antara penyedia dan pengguna jasa layanan).

II.2.4. Indikator kualitas pelayanan

Pada dasarnya, terdapat beragam alat ukur, tolok ukur, parameter, atau indikator kualitas layanan publik karena pihak yang menentukan kualitas beragam, berikut sudut pandangnya. Secara sederhana dapat dikatakan kualitas pelayanan

dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka pelayanan dapat dikatakan bermutu. Sedangkan jika kenyataannya kurang dari yang diharapkan, maka pelayanan dapat dikatakan tidak bermutu. Apabila kenyataan sama dengan harapan maka pelayanan tersebut memuaskan. Berikut akan dipaparkan, sudut pandang, syarat, dan juga indikator dari kualitas pelayanan.

Kualitas menurut Evans dan Lindsay dapat dilihat dari berbagai sudut pandang, yaitu :

- a. Jika dilihat dari segi konsumen, maka kualitas pelayanan selalu dihubungkan dengan sesuatu yang baik atau prima (*excellent*)
- b. Jika kualitas pelayanan yang dipandang dari sudut "*product based*" , maka kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai suatu fungsi yang spesifik, dengan variabel pengukuran yang berbeda-beda dalam memberikan penilaian kualitas sesuai dengan karakteristik produk yang bersangkutan
- c. Jika dilihat dari sudut "*user based*", maka kualitas pelayanan adalah sesuatu yang diinginkan oleh pelanggan tahu tingkat kesesuaian dengan keinginan pelanggan.
- d. Jika dilihat dari "*value based*", maka kualitas pelayanan merupakan keterkaitan antara keagungan atau kepuasan dengan harga.

Sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas kepuasan pelanggan (jasa) yang dikembangkan pertama kali pada tahun 1985 oleh Zeithaml, Berry dan Parasuraman meliputi 10 dimensi, yaitu :

- a. *Tangibles* ; keberadaan fisik pemberi pelayanan, meliputi tempat parkir, fasilitas gedung, tata letak dan tampilan barang, kenyamanan fasilitas fisik, peralatan dan perlengkapan modern.
- b. *Reliability* ; mencakup 2 hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan memberikan pelayanan (jasa) nya secara tepat sejak saat pertama (*right in the first time*). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya.
- c. *Responsiveness* ; pelayanan yang baik harus disertai dengan tingkat keikutsertaan / keterlibatan dan daya adaptasi yang tinggi, yaitu membantu dengan segera memecahkan masalah.
- d. *Competence* ; pelayanan yang baik harus di dasarkan kepada kecakapan/keterampilan yang tinggi.
- e. *Access* ; meliputi memberikan/menyediakan keinginan pelanggan dan pelayanan yang mudah dihubungi.
- f. *Courtesy* ; pelayanan yang baik harus disertai dengan sikap keramahan, kesopanan kepada pihak yang dilayani.
- g. *Communication* ; pelayanan yang baik harus didasarkan kepada kemampuan berkomunikasi yang baik dengan pihak yang di layani.
- h. *Credibility* ; pelayanan yang baik harus dapat memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada pihak yang di layani.
- i. *Security* ; pelayanan yang baik harus memberikan rasa aman kepada pihak yang di layani dan membebaskan dari segala resiko atau keraguan pelanggan.

- j. *Understanding The Customer* ; pelayanan yang baik harus didasarkan kepada kemampuan menanggapi atau rasa pengertian kepada keinginan pihak yang dilayani.

Dalam pengembangan selanjutnya pada tahun 1990 dalam Ratminto & Septi Winarsih (2005: 175), mengatakan bahwa kualitas pelayanan (jasa) dikelompokkan ke dalam 5 dimensi oleh Parasuraman, Berry dan Zethaml ,yaitu :

- a. Bukti Langsung (*Tangible*), yaitu : sebagai fasilitas yang dapat dilihat dan di gunakan perusahaan dalam upaya memenuhi kepuasan pelanggan, seperti gedung kantor, peralatan kantor, penampilan karyawan dan lain lain.
- b. Keandalan(*Reliability*), yaitu : kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan yang di harapkan, seperti kemampuan dalam menepati janji, kemampuan memecahkan masalah dan kemampuan untuk meminimumkan kesalahan.
- c. Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu sebagai sikap tanggap, mau mendengarkan dan merespon pelanggan dalam upaya memuaskan pelanggan, misalnya : mampu memberikan informasi secara benar dan tepat, tidak menunjukkan sikap sok sibuk dan mampu memberikan pertolongan dengan segera.
- d. Jaminan (*Assurance*), yaitu :kemampuan karyawan dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan melalui pengetahuan, kesopanan serta menghargai perasaan pelanggan.
- e. Kepedulian/Empati (*Emphaty*), yaitu : kemampuan atau kesediaan karyawan memberikan perhatian yang bersifat pribadi, seperti bersikap ramah, memahami kebutuhan dan peduli kepada pelanggannya.

Dalam pandangan Albrecht dan Zemke dalam Dwiyanto,dkk (2006) kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek yang sekaligus berlaku sebagai syarat, yaitu:

“Sistem pelayanan, sumberdaya manusia pemberi pelayanan, dan strategi pelanggan. Sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik pula. Suatu sistem yang baik akan memberikan prosedur pelayanan yang berstandar dan memberikan mekanisme kontrol di dalam dirinya (*built in control*) sehingga segala bentuk penyimpangan yang terjadi akan mudah diketahui. Selain itu, sistem pelayanan juga harus sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Ini berarti organisasi harus mampu merespons kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan menyediakan sistem pelayanan dan strategi yang tepat. Dalam kaitannya dengan sumberdaya manusia, dibutuhkan petugas pelayanan yang mampu memahami dan mengoperasikan sistem pelayanan yang baik. Disamping itu, petugas pelayanan juga harus mampu memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan. Sifat dan jenis pelanggan yang bervariasi membutuhkan strategi pelayanan yang berbeda dan ini harus diketahui oleh petugas pelayanan. Petugas pelayanan perlu mengenal pelanggan dengan baik sebelum dia memberikan pelayanan. Di dalam sistem perbankan, cara semacam ini dikenal sebagai strategi *Know Your Customers (KYC)*.”

Menurut McKevitt (1998) mengindikasikan ada lima penentu kualitas layanan masyarakat yang dibuat semacam peringkat untuk kepentingan masyarakat :

1. *Reliabilitas*, Pelayanan dapat dimungkinkan untuk dijadikan sebagai tempat bergantung.

2. *Responsiveness*, pelayanan yang diberikan harus responsif, cepat, tepat pada sasaran.
3. Penjaminan, adanya penjaminan bahwa pelayanan yang ada diberikan secara sopan, menarik, memuaskan masyarakat dan berkualitas.
4. Empati, suatu wujud sikap perhatian kepada masyarakat.
5. Wujud yang nyata, visualisasi nyata dari pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara layanan berupa fasilitas yang memadai.

Maxwell (dalam Zauhar 2001) mengungkapkan beberapa kriteria (tolak ukur) kualitas layanan yaitu:

1. Tepat dan Relevan, artinya pelayanan harus mampu memenuhi preferensi, harapan dan kebutuhan individu dan masyarakat.
2. Tersedia dan terjangkau artinya pelayanan harus dijangkau oleh setiap orang atau kelompok yang mendapatkan prioritas.
3. Dapat menjamin rasa keadilan, artinya terbuka dalam memberikan perlakuan terhadap individu atau sekelompok orang dalam keadaan yang sama.
4. Dapat diterima, artinya pelayanan memiliki kualitas apabila dilihat dari teknis/cara, kualitas, kemudahan, kenyamanan, menyenangkan, dapat diandalkan, tepat waktu, cepat, responsif dan manusiawi.
5. Ekonomis dan efisien, artinya dari sudut pandang pengguna pelayanan dapat dijangkau melalui tarif dan pajak oleh semua lapisan masyarakat.
6. Efektif, artinya menguntungkan bagi pengguna dan semua lapisan masyarakat.

Standar kualitas layanan juga dapat diukur atau dianalisis berdasarkan ukuran yang menjadi prinsip *good governance*. Dari perspektif *good governance* ukuran kualitas layanan yang dapat dijadikan standar adalah layanan yang efektif, efisien, responsive dan non partisipan, partisipatif, transparan dan akuntabel.

II.2.5. Faktor- faktor yang memengaruhi kualitas layanan

Pelayanan publik kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor-faktor pendukungnya cukup memadai serta dapat difungsikan secara berhasil guna dan berdaya guna. Wolkins (dalam Tjiptono 2002) mengemukakan faktor-faktor dalam melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan. faktor- faktor tersebut yaitu :

a. Organisasi

Organisasi pada pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, tetapi ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks. Organisasi pelayanan yang dimaksud disini adalah mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam kualitas dan kelancaran pelayanan. Organisasi adalah mekanisme maka perlu adanya sarana pendukung untuk memperlancar mekanisme itu. Sarana pendukung tersebut yaitu sistem, prosedur dan metode.

b. Kepemimpinan

Konsep dasar kepemimpinan berkaitan dengan penerapannya dalam manajemen pelayanan yang berkualitas, yaitu membangkitkan motivasi atau semangat orang lain dengan jalan memberikan inspirasi. Perbaikan

pelayanan publik di Indonesia sangat tergantung dengan peran pemimpin instansi pemerintah (*top down approach*). Organisasi – organisasi yang memiliki pemimpin yang kredibel berintegritas tinggi dan memiliki visi masa depan menjadi panutan dan inovator bagi reformasi pelayanan publik. Dalam bidang pelayanan yang menonjol dan paling cepat dirasakan oleh orang – orang yang menerima layanan adalah ketrampilan pelaksananya. Mereka inilah yang membawa kesan atas baik buruknya layanan. Dengan kemampuan dan ketrampilan yang memadai maka pelaksanaan tugas / pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat dan memenuhi keinginan semua pihak baik manajemen itu sendiri maupun masyarakat. Salah satu unsur yang paling fundamental dari manajemen pelayanan yang berkualitas adalah pengembangan pegawai secara terus – menerus melalui pendidikan dan pelatihan.

c. Struktur Organisasi

Kerangka yang memberikan bentuk dan wujud yang mempunyai hubungan karakteristik-karakteristik, norma-norma dan pola-pola dan berisi tugas dan fungsi yang harus diikuti. Indikator struktur organisasi, adalah :

- Tingkat pembagian tugas pokok dan fungsi;
- Kejelasan pelaksanaan tugas-tugas antar instansi;
- Tingkat hubungan antara atasan dan bawahan

d. Kemampuan Aparat

- Tingkat pendidikan aparat;
- Kemampuan penyelesaian pekerjaan sesuai jadwal;
- Kemampuan melakukan kerjasama;

- Kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan yang dialami organisasi;
- Kemampuan dalam menyusun rencana kegiatan;
- Kecepatan dalam melaksanakan tugas;
- Tingkat kreativitas mencari tata kerja yang terbaik;
- Tingkat kemampuan dalam memberikan pertanggungjawaban kepada atasan;
- Tingkat keikutsertaan dalam pelatihan/kursus yang berhubungan dengan bidang tugasnya

e. Sistem Layanan

sistem pelayanan adalah kesatuan yang utuh dari suatu rangkaian pelayanan yang saling terkait, bagian atau anak cabang dari suatu sistem pelayanan terganggu maka akan mengganggu pula keseluruhan pelayanan itu sendiri

f. Penghargaan dan Pengakuan

Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap pegawai yang berprestasi baik perlu diberi penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian dapat meningkatkan motivasi, moral kerja, rasa bangga dan rasa kepemilikan setiap orang dalam organisasi yang akhirnya dapat memberikan kontribusi yang besar bagi instansi dan masyarakat yang dilayani. Untuk memberikan kepuasan kepada pegawai terhadap keberhasilan kinerja yang telah dicapai adalah dengan memberikan kompensasi.

II.2.6. Kualitas layanan dan kepuasan pelanggan

Pada dasarnya hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan dapat dibagi dalam dua pola relasi. Pertama, kualitas layanan salah satu syaratnya adalah kepuasan pelanggan; Kedua, kualitas pelayanan akan menimbulkan kepuasan pelanggan. Untuk pola hubungan yang pertama, tercermin misalnya dari pendapat Evans dan Lindsay (1997) yang mengatakan kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan atau kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Pendapat yang lain, Pasolong (2008) menjelaskan salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada kepuasan pelanggan yang dilayani. Pola hubungan kedua ditunjukkan dengan pernyataan : "kualitas layanan yang baik atas barang dan jasa akan menyebabkan pelanggan merasa puas".

II.3. Paspor

II.4.1. Definisi paspor

Paspor adalah dokumen perjalanan yang dikeluarkan oleh pemerintah kepada warga negaranya dimana pemerintah memberi hak kepada yang bersangkutan untuk dapat melakukan perjalanan ke luar negeri dan di dalamnya tertera identitas yang sah, kewarganegaraan, dan hak perlindungan selama berada di luar negeri, dan hak untuk kembali ke tanah air.

Paspor merupakan bukti identitas diri di luar tanah air. Hal ini menjadi kewajiban pemilik paspor tersebut untuk menyimpan dan melindunginya dengan sebaik-baiknya. Paspor adalah dokumen milik negara. Paspor RI harus diperpanjang/diperbaharui setiap lima tahun setelah paspor tersebut habis masa berlakunya. Paspor dapat diperpanjang sebelum habis masa berlakunya jika halaman paspor tersebut penuh, rusak berat atau hilang. Paspor digunakan ketika kita akan memasuki perbatasan negara lain. Kemudian pihak berwenang dari negara tujuan akan memberi stempel visa atau lembar lampiran yang ditempel pada halaman paspor sebagai bukti izin untuk masuk ke suatu negara.

Untuk dapat melakukan perjalanan ke luar negeri maka Anda wajib memiliki paspor (Eng = *passport*). Pengertian dari paspor sebagai suatu dokumen resmi yang diterbitkan oleh pejabat pemerintah yang berwenang tentang identitas seorang warga negara yang akan melakukan perjalanan lintas negara. Paspor ini digunakan ketika seorang warga negara yang hendak memasuki batas negara lain. Kemudian petugas berwenang dari negara tujuan tersebut akan memberi stempel ataupun lampiran lembar visa yang direkatkan di dalam halaman pemegang paspor sebagai bukti tanda ijin untuk memasuki suatu negara.

Pada umumnya paspor berisikan tentang identitas lengkap pemegang paspor yang meliputi: foto, nama lengkap, jenis kelamin, tempat dan tanggal lahir, serta tandatangan pemegang paspor tersebut. Informasi lain yang terdapat pada paspor yakni kode negara, nomor (unik) paspor, tanggal penerbitan dan berakhirnya paspor, institusi penerbit, dan nama pejabat berwenang yang menerbitkan lengkap dengan tandatangan dan stempelnya.

Dengan kemajuan teknologi, saat ini di beberapa negara telah mengeluarkan e-passport atau *elektronik passport* sebagai pengganti jenis paspor konvensional yang ada saat ini. Mekanisme *e-passport* ini yakni dengan menanamkan suatu chip yang berisikan biodata pemegangnya dan dilengkapi dengan data biometrik-nya untuk memberi jaminan kepastian bahwa pemegang paspor tersebut adalah benar pemilik yang sah.

Paspor Republik Indonesia adalah dokumen perjalanan yang diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, dan perwakilan RI di luar negeri. Paspor ini hanya diberikan kepada Warga Negara Indonesia.

Paspor ini berisi 24 atau 48 halaman dan berlaku selama 5 tahun. Namun paspor yang diterbitkan oleh perwakilan RI di luar negeri lazimnya menerbitkan paspor dengan jangka waktu 3 tahun dan dapat diperpanjang 2 tahun setelahnya.

Paspor RI merupakan dokumen milik negara yang dapat dibatalkan atau dicabut sewaktu-waktu oleh negara tanpa pemberitahuan. Paspor ini diterbitkan bilingual dalam bahasa Indonesia dan Inggris.

Di halaman pertama paspor RI dapat ditemukan himbauan dari pemerintah sebagai berikut:

Dalam bahasa Indonesia:

"Pemerintah Republik Indonesia memohon kepada semua pihak yang berkepentingan untuk mengizinkan kepada pemegang paspor ini berlalu secara leluasa dan memberikan bantuan dan perlindungan kepadanya."

Dalam bahasa Inggris:

"The Government of the Republic of Indonesia requests to all whom it may concerned to allow the bearer to pass freely without let or hindrance and afford him/her such assistance and protection."

Pada umumnya paspor Indonesia berlaku untuk seluruh dunia. Namun pada beberapa saat, paspor Indonesia melarang warga negaranya untuk berkunjung ke Israel dan Taiwan dengan pencantuman dalam paspor.

II.3.2. Macam-Macam Paspor

Ada beberapa macam paspor Indonesia, yang masing-masing dikeluarkan oleh lembaga yang berbeda-beda.

1. Paspor umum (bersampul hijau, ada dua jenis yang berbeda jumlah halamannya), dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia
2. Paspor kedinasan (bersampul biru), dikeluarkan oleh Kementerian Luar Negeri
3. Paspor diplomatik (bersampul hitam), dikeluarkan oleh Kementerian Luar Negeri.

II.4. Kerangka Pikir

Kerangka pikir adalah model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah penting (sugiono, 2010:65).

Pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar selalu menjadi pusat perhatian di kalangan masyarakat secara umum. karena pada hakekatnya

dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dengan tujuan tercapainya kepuasan seluruh masyarakat.

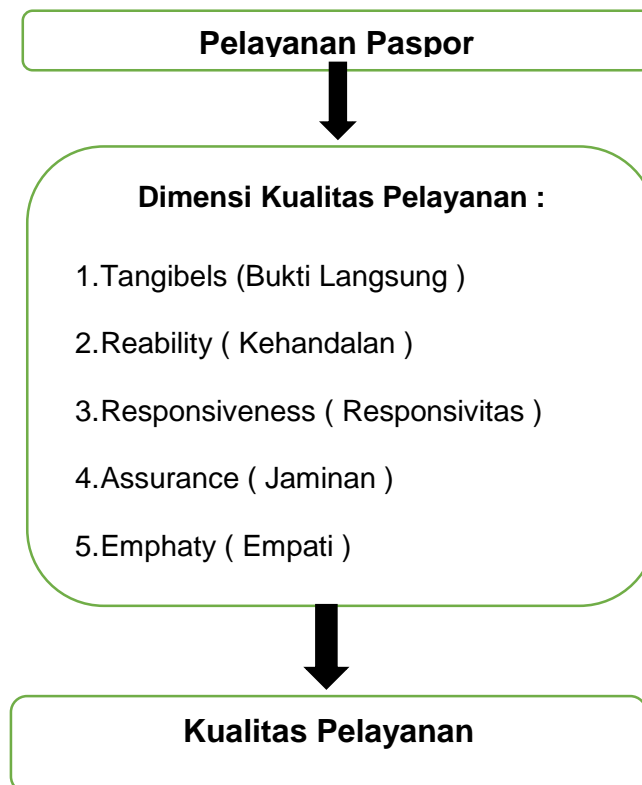
Secara sederhana dapat dikatakan kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka pelayanan dapat dikatakan bermutu. Sedangkan jika kenyataannya kurang dari yang diharapkan, maka pelayanan dapat dikatakan tidak bermutu. Apabila kenyataan sama dengan harapan maka pelayanan tersebut memuaskan.

Untuk menentukan kualitas pelayanan paspor di kantor imigrasi kelas I makassar, digunakan teori yang di kemukakan oleh Parasuraman, Berry dan Zethaml (Ratminto & Septi Winarsih, 2005: 175) yang terdiri atas 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu :

1. Bukti Langsung (*Tangible*), yaitu : sebagai fasilitas yang dapat dilihat dan di gunakan perusahaan dalam upaya memenuhi kepuasan pelanggan, seperti gedung kantor, peralatan kantor, penampilan karyawan dan lain lain.
2. Keandalan (*Reliability*), yaitu : kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan yang di harapkan, seperti kemampuan dalam menepati janji, kemampuan memecahkan masalah dan kemampuan untuk meminimkan kesalahan.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu sebagai sikap tanggap, mau mendengarkan dan merespon pelanggan dalam upaya memuaskan pelanggan, misalnya : mampu memberikan informasi secara benar dan tepat, tidak menunjukkan sikap sok sibuk dan mampu memberikan pertolongan dengan segera.

4. Jaminan (*Assurance*), yaitu :kemampuan karyawan dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan melalui pengetahuan,kesopanan serta menghargai perasaan pelanggan.
5. Empati (*Emphaty*), yaitu : kemampuan atau kesediaan karyawan memberikan perhatian yang bersifat pribadi, seperti bersikap ramah, memahami kebutuhan dan peduli kepada pelanggannya.

Berdasarkan uraian di atas, maka dirumuskan kerangka konsep penelitian ini adalah sebagai berikut :



Gambar 1. Kerangka Konseptual

BAB III

METODE PENELITIAN

III.1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif, yaitu menjelaskan fenomena secara mendalam melalui pengumpulan data. Penelitian ini muncul karena adanya perubahan paradigma sehingga dapat dipandang sebagai sesuatu yang holistik/utuh, kompleks, dinamis dan penuh makna.

Menurut Bodgan dan Biklen dalam Sugiyono (2005:9), secara umum penelitian kualitatif memiliki karakteristik sebagai berikut :

1. Dilakukan pada kondisi yang alamiah, langsung ke sumber data dan peneliti adalah instrumen kunci
2. Penelitian kualitatif lebih bersifat deskriptif. Data yang terkumpul berbentuk kata-kata atau gambar, sehingga tidak menekankan pada angka.
3. Penelitian kualitatif lebih menekankan pada proses daripada produk atau *outcome*
4. Penelitian kualitatif melakukan analisis data secara induktif
5. Penelitian kualitatif lebih menekankan makna (data dibalik yang teramati).

III.2. Lokasi Penelitian

Penelitian yang dilaksanakan di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar. Topik yang diteliti tentang kualitas pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar. Menimbang pentingnya suatu kualitas pelayanan paspor dalam hal ini yang menjalankan pelayanan atau menangani pengurusan paspor dan menciptakan kepuasan pelayanan untuk masyarakat. Lokasi yang kemudian menjadi sampel yaitu Kantor Imigrasi Kelas 1 Makassar di Jl. Perintis Kemerdekaan KM13 Daya Kota Makassar.

III.3. Tipe dan Dasar Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yaitu memberikan gambaran, penjelasan yang tepat secara obyektif tentang keadaan sebenarnya dari obyek yang diteliti. Dasar penelitiannya adalah wawancara kepada narasumber/informan yang berisi pertanyaan-pertanyaan mengenai hal yang berhubungan dengan rumusan masalah penelitian.

III.4. Unit Analisis

Unit analisis dalam penelitian ini adalah organisasi. Penentuan unit analisis ini didasarkan pada pertimbangan objektif, untuk mendeskripsikan penelitian mengenai kualitas pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar.

III.5. Informan Penelitian

Informan adalah orang yang benar-benar mengetahui atau pelaku yang terlibat langsung dengan permasalahan penelitian. Informan ini harus banyak pengalaman tentang penelitian, serta dapat memberikan pandangan tentang nilai-

nilai, sikap , proses dan kebudayaan yang menjadi latar penelitian setempat.

Adapun informan yang di maksud adalah :

1. Kepala Seksi Lalu Lintas Keimigrasian
2. Kepala Sub Seksi Perizinan Keimigrasian
3. Kepala Seksi Status Keimigrasian
4. Pegawai operasional yang mengurus paspor (petugas loket)
5. Jasa perantara (Calo) yang berada di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar
6. Masyarakat yang mengurus paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar.

III.6. Teknik Pengumpulan Data

Tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Melalui teknik pengumpulan data merupakan langkah yang yang paling utama dari penelitian.

Untuk memperoleh data adapun sumber data dari penelitian ini adalah :

1. Data primer

Data primer yang dimaksud adalah data yang diperoleh langsung dari informan berupa informasi dan persepsi serta tanggapan yang berkaitan dengan penelitian ini, yaitu dengan melakukan wawancara (*interview*) dengan beberapa informan unuk mendapatkan data primer tersebut, peneliti menggunakan cara :

a. Wawancara

Penggunaan metode ini ditujukan untuk menggali informasi secara lebih mendalam terkait permasalahan penelitian. Terkait penelitian, peneliti menggunakan metode *indepth interview*, dimana peneliti dan informan/responden berhadapan langsung (*face to face*) untuk mendapatkan informasi secara lisan dengan tujuan data yang dapat

menjelaskan permasalahan penelitian. Untuk membuat wawancara yang berisi butir-butir pertanyaan terkait permasalahan penelitian.

b. Observasi

Dilakukan dengan cara melihat secara langsung tentang permasalahan yang berhubungan dengan variable penelitian dan melakukan pencatatan atau hasil observasi. Sesuai dengan jenisnya, peneliti observasi dengan partisipasi terbatas, yakni peneliti terlibat hanya terbatas pada aktivitas objek yang mendukung data penelitian.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang dikumpulkan dari tangan kedua atau sumber-sumber lain yang telah tersedia sebelum penelitian dilakukan (uber silalahi,2010:291). Data sekunder merupakan data-data yang diperoleh dari data kepustakaan. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dengan cara :

1. Penelitian kepustakaan

Penelitian kepustakaan merupakan cara untuk mengumpulkan data dengan menggunakan dan mempelajari literature buku-buku kepustakaan yang ada untuk mencari konsepsi-konsepsi dan teori-teori yang berhubungan erat dengan permasalahan. Studi kepustakaan bersumber pada laporan-laporan, skripsi, buku, surat kabar dan dokumen-dokumen lain yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti.

III.7. Teknik Analisis Data

Untuk menghasilkan dan memperoleh data yang akurat dan objektif sesuai dengan apa yang menjadi tujuan dalam penelitian ini, maka data yang diperoleh dari lokasi baik data primer maupun data sekunder, akan disusun dan di sajikan serta dianalisis dengan menggunakan deskriptif kualitatif berupa pemaparan yang kemudian dianalisis dan dinarasikan sesuai masalah peneliti.

III.8. Fokus Penelitian

Fokus penelitian digunakan sebagai dasar dalam pengumpulan data untuk menyamakan pemahaman dan carapandang terhadap karya ilmiah ini. Fokus penelitian merupakan penjelasan dari kerangka pikir. Kualitas pelayanan publik terkait dengan beberapa indikator yang sekaligus di jadikan sebagai fokus penelitian, sebagai berikut :

1. Bukti Langsung (*Tangible*), yaitu : sebagai fasilitas yang dapat dilihat dan di gunakan perusahaan dalam upaya memenuhi kepuasan pelanggan, seperti gedung kantor, peralatan kantor, penampilan karyawan dan lain lain.
2. Keandalan (*Reliability*), yaitu : kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan yang di harapkan, seperti kemampuan dalam menepati janji, kemampuan memecahkan masalah dan kemampuan untuk meminimumkan kesalahan.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu sebagai sikap tanggap, mau mendengarkan dan merespon pelanggan dalam upaya memuaskan pelanggan, misalnya : mampu memberikan informasi secara benar dan tepat, tidak menunjukkan sikap sok sibuk dan mampu memberikan pertolongan dengan segera.

4. Jaminan (*Assurance*), yaitu :kemampuan karyawan dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan melalui pengetahuan,kesopanan serta menghargai perasaan pelanggan.
5. Empati (*Emphaty*), yaitu : kemampuan atau kesediaan karyawan memberikan perhatian yang bersifat pribadi, seperti bersikap ramah, memahami kebutuhan dan peduli kepada pelanggannya.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

IV.1. Profil Lokasi Penelitian

IV.1.1 Gambaran Umum Kota Makassar

Secara geografis, kota Makassar berada berada pada koordinat 119^0 bujur timur dan $5,8^0$ lintang selatan, dengan batas-batas wilayah sebagai berikut :

- a. Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Pangkajene Kepulauan
- b. Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Maros
- c. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Gowa dan Takalar
- d. Sebelah Barat berbatasan dengan Selat Makassar.

Wilayah Kota Makassar yang berbatasan langsung dengan Selat Makassar mempunyai garis pantai sepanjang 32 km yang membentang dari arah Selatan ke Utara, membujur ke arah Timur Laut. Wilayahnya mencakup beberapa pulau, diantaranya Pulau Kayangan, Pulau Lae-Lae, Pulau Lanjukang, Pulau Langkai, Pulau Lumu-Lumu, Pulau Bone Batang, Pulau Barang Lompo, Pulau Barangkeke, Pulau Kodingarenglompo, Pulau Samalona dan pulau-pulau kecil lainnya.

IV.1.2 Luas Wilayah

Luas Wilayah Kota Makassar adalah $175,77 \text{ km}^2$. Secara umum konfigurasi bentuk wilayah Kota Makassar termasuk datar dan menurut morfologi regional merupakan deretan pegunungan Lompobattang yang

berelief rendah. Keadaan topografisnya datar hingga berombak dengan ketinggian berkisar antara 1-25 meter di atas permukaan laut. Satuan relief di daerah ini pada umumnya ditutupi aluvium hasil sedimentasi rawa, pantai dan sungai serta material hasil gunung api, dengan kemiringan lereng 0-2 %.

Bentuk lahan adalah hasil bentukan asal aluvial di beberapa tempat mempunyai ketinggian yang sangat rendah dari permukaan laut sehingga sering tergenang dan merupakan rawa-rawa. Bentuk lahan ini dijumpai disekitar muara Sungai Tallo dan Sungai Jeneberang yang secara geomorfologi dikategorikan sebagai dataran banjir sungai. Selanjutnya daerah yang mempunyai bentuk topografi berombak sebagai bagian terkecil dari wilayah Kota Makassar hanya dijumpai di wilayah utara dan timur yang secara administratif termasuk Kecamatan Biringkanaya.

Secara administratif Kota Makassar sebagai Ibukota Propinsi Sulawesi Selatan, mempunyai luas wilayah 175,77 km² atau 0,28 % dari luas wilayah Sulawesi Selatan, terdiri dari 14 Kecamatan 143 Kelurahan. Dari 14 Wilayah Kecamatan, Kecamatan Biringkanaya yang merupakan wilayah terluas yaitu : 48,22 km² atau 27,43 persen luas Kota Makassar dan Kecamatan Mariso yang merupakan wilayah kecamatan terkecil dengan luas wilayah : 0, 182 Ha.

IV.1.3 Sejarah Berdirinya Kantor Imigrasi Di Indonesia

Kekayaan sumber daya alam, khususnya sebagai penghasil komoditas perkebunan yang diperdagangkan di pasar dunia, menjadikan wilayah Indonesia yang sebagian besar dikuasai oleh Hindia Belanda menarik berbagai negara asing untuk turut serta mengembangkan bisnis

perdagangan komoditas perkebunan. Untuk mengatur arus kedatangan warga asing ke wilayah Hindia Belanda, pemerintah kolonial pada tahun 1913 membentuk kantor Sekretaris Komisi Imigrasi dan karena tugas dan fungsinya terus berkembang, pada tahun 1921 kantor sekretaris komisi imigrasi diubah menjadi *immigratie dients* (dinas imigrasi).

Dinas imigrasi pada masa pemerintahan penjajahan Hindia Belanda ini berada di bawah Direktorat Yustisi, yang dalam susunan organisasinya terlihat pembentukan afdeling-afdeling (bagian) seperti afdeling visa dan afdeling lain-lain yang diperlukan. *Corps ambtenaar immigratie* diperluas. Tenaga-tenaga berpengalaman serta berpendidikan tinggi dipekerjakan di pusat. Tidak sedikit di antaranya adalah tenaga-tenaga kiriman dari negeri Belanda (*uitgezonden krachten*). Semua posisi kunci jawatan imigrasi berada di tangan para pejabat Belanda.

Kebijakan keimigrasian yang ditetapkan oleh pemerintah Hindia Belanda adalah politik pintu terbuka (*opendeur politiek*). Melalui kebijakan ini, pemerintah Hindia Belanda membuka seluas-luasnya bagi orang asing untuk masuk, tinggal, dan menjadi warga Hindia Belanda. Maksud utama dari diterapkannya kebijakan imigrasi “pintu terbuka” adalah memperoleh sekutu dan investor dari berbagai negara dalam rangka mengembangkan ekspor komoditas perkebunan di wilayah Hindia Belanda. Selain itu, keberadaan warga asing juga dapat dimanfaatkan untuk bersama-sama mengeksploitasi dan menekan penduduk pribumi.

Walaupun terus berkembang (penambahan kantor dinas imigrasi di berbagai daerah), namun struktur organisasi dinas imigrasi pemerintah

Hindia Belanda relatif sederhana. Hal ini diduga berkaitan dengan masih relatif sedikitnya lalu lintas kedatangan dan keberangkatan dari dan/atau keluar negeri pada saat itu. Bidang keimigrasian yang ditangani semasa pemerintahan Hindia Belanda hanya 3 (tiga), yaitu: (a) bidang perizinan masuk dan tinggal orang; (b) bidang kependudukan orang asing; dan (c) bidang kewarganegaraan. Untuk mengatur ketiga bidang tersebut, peraturan pemerintah yang digunakan adalah *Toelatings Besluit* (1916); *Toelatings Ordonnantie* (1917); dan *Paspor Regelings* (1918).

IV.1.4. Sejarah Singkat Kantor Imigrasi Kelas I Makassar



Gambar 2. Kantor Imigrasi Kelas I Makassar

Kantor Imigrasi Makassar mulai berdiri pada tahun 1984 dimana pembangunannya dilaksanakan oleh pemerintah Belanda. Setelah terbentuknya Institusi Imigrasi pada tanggal 26 Januari 1950, maka

berdirilah Kantor Imigrasi Daerah (Kandin) yang terletak di JL. Tentara Pelajar. Seiring dengan perkembangan Kota Makassar, pada tahun 1976 Kandin berubah nama menjadi Kantor Direktorat Jenderal Imigrasi (Kanditjen). Memasuki era reorganisasi, pada tahun 1980 berubah menjadi Kantor Imigrasi.

Pada tanggal 19 mei 2005, Kantor Imigrasi Kelas I Makassar resmi berkantor atau tepatnya pindah dari JL. Tentara Pelajar NO.2 ke JL. Perintis Kemrdekaan Km.13 Daya Makassar dan pada tanggal 23 Agustus 2005 diresmikan oleh Menteri Hukum dan HAM RI Bapak Hamid Awaluddin.

Aktivitas keimigrasian pada Kantor Imigrasi Kelas I Makassar lebih terfokus pada pelayanan seperti pemberian Paspor RI, pemberian dan penjagaan Izin Tinggal bagi Orang Asing, hal ini dapat dilihat dari cukup tingginya intensitas kegiatan pelayanan pada Kanim Makassar. Penegakkan hukum keimigrasian pada Kantor Imigrasi Makassar selama ini berjalan cukup baik, hal ini dapat dilihat jumlah orang asing yang dikarantina dan dideportasi dari tahun ke tahun cukup signifikan.

Semua itu tidak terlepas dari kesigapan Aparat Kantor Imigrasi Kelas I Makassar dalam melaksanakan tugas-tugas keimigrasian. Sumber daya manusia pada Kantor Imigrasi Kelas I Makassar terus diupayakan untuk peningkatan kualitas kinerja dalam mendukung tugas-tugas keimigrasian dengan demikian sistem penegakan disiplin terhadap pegawai dapat ditingkatkan.

IV.1.5. Kondisi Geografis Kantor Imigrasi Kelas I Makassar

Kantor Imigrasi Kelas I Makassar terletak pada daerah yang sangat strategis yaitu ± 11 KM dari Bandara Internasional Hasanuddin dan berada di perbatasan Kota Makassar dan Kabupaten Maros yang sangat mudah dijangkau dari berbagai penjuru dan Kabupaten yang menjadi wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas I Makassar. Kantor Imigrasi Kelas I Makassar berada di Jalan Perintis Kemerdekaan KM.13 Makassar. Berdasarkan kondisi wilayah yang demikian, maka Kantor Imigrasi Kelas I Makassar yang dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya mempunyai posisi yang sangat strategis dalam memberikan kontribusinya terhadap pembangunan daerah maupun pembangunan nasional.

IV.1.6. Visi, Misi, Tata Nilai, Dan Sasaran

Visi

“Masyarakat Memperoleh Kepastian Hukum”

Misi

“Melindungi Hak Asasi Manusia

Tata Nilai Dan Sasaran

1. Kepentingan Masyarakat
2. Integritas
3. Responsif
4. Akuntabel
5. Profesional

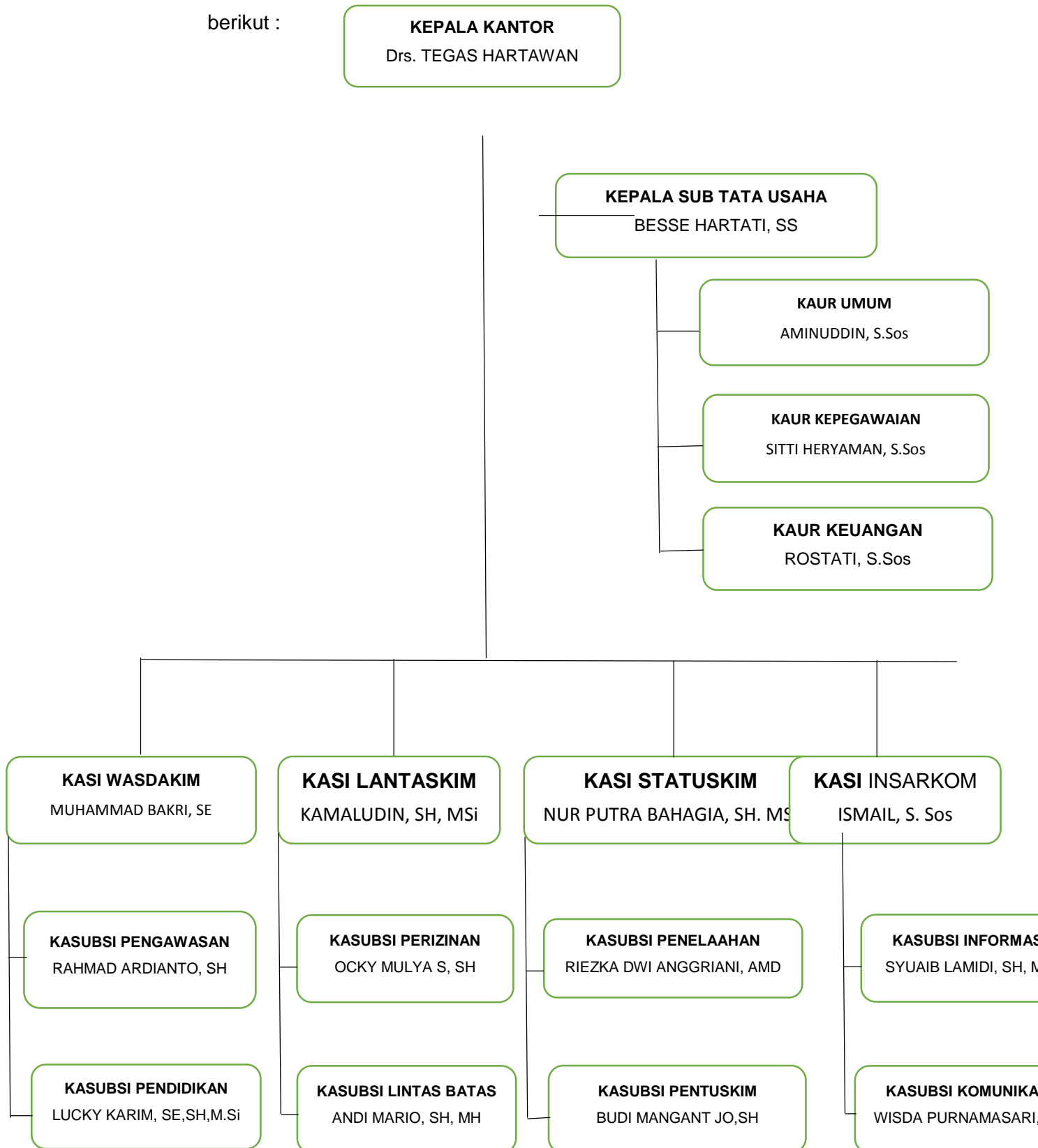
IV.1.7. Wilayah Kerja Kantor Imigrasi Kelas I Makassar

Kantor Imigrasi Kelas I Makassar sebagai unit pelaksana teknis sesuai Keputusan Menteri Nomor : M.03.PR.07.04 Tahun 1991 mempunyai wilayah kerja 11 (sebelas). Adapun wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas I Makassar meliputi :

1. Kotamadya Makassar
2. Kabupaten Maros
3. Kabupaten Pangkep
4. Kabupaten Gowa
5. Kabupaten Takalar
6. Kabupaten Jeneponto
7. Kabupaten Bantaeng
8. Kabupaten Bulukumba
9. Kabupaten Watampone
10. Kabupaten Sinjai
11. Kabupaten Selayar

IV.1.8. Struktur Organisasi

Struktur organisasi Kantor Imigrasi Kelas I Makassar adalah sebagai berikut :



IV.1.9. Uraian Tugas Pokok Organisasi

a) Kepala Kantor Imigrasi

Tugas Pokok :

Mengkoordinasikan pelaksanaan di bidang keimigrasian meliputi informasi dan sarana komunikasi, lintas antar negara dan perizinan, pengendalian status melakukan pengawasan dan penindakan terhadap mereka yang melanggar ketentuan keimigrasian berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam rangka tertibnya pelaksanaan tugas di bidang keimigrasian.

b) Kepala Sub Bagian Tata Usaha

Tugas Pokok :

1. Sub Bagian Tata Usaha mempunyai tugas pokok yaitu menyelenggarakan urusan Tata Usaha dan melaksanakan sebagian tugas pokok Kepala Kantor di bidang Administrasi dan Ketata Usahaan, Kepegawaian, Keuangan, Perlengkapan, serta pengelolaan barang-barang inventaris kantor.
2. Mempersiapkan dan melaksanakan rapat struktural secara periodik setiap hari Selasa untuk mengevaluasi kegiatan yang telah dilaksanakan selama sepekan.
3. Mewajibkan setiap pegawai untuk melaksanakan absensi sidik jari kehadiran (*finger print*) pada saat datang dan pulang kantor sesuai dengan ketentuan jam kerja yang berlaku yaitu:

Senin s/d Kamis : Pukul 07.30 - 16.00 WITA

Jumat : Pukul 07.30 - 16.30 WITA

c) Kepala Urusan Umum

Tugas Pokok : Melaksanakan urusan umum yang meliputi surat menyurat, perlengkapan dan rumah tangga di lingkungan kantor sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

d) Kepala Urusan Kepegawaian

Tugas Pokok :

Melaksanakan urusan kepegawaian yang meliputi formasi mutasi, pemberhentian dan pemensiunan di lingkungan kantor sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

e) Kepala Urusan Keuangan

Tugas Pokok :

Melaksanakan urusan keuangan yang meliputi anggaran belanja rutin dan pembangunan di lingkungan kantor sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

f) Kepala Seksi Lalu Lintas Keimigrasian

Tugas Pokok :

Melakukan kegiatan keimigrasian yang meliputi pemberian perlintasan, pemberian permohonan dokumen perjalanan izin berangkat / kembali bagi warga negara asing atau warga negara Indonesia serta kegiatan dalam hal perjalanan, pendaratan, urusan haji, pengiriman tenaga kerja Indonesia ke luar negeri, pengurusan anak kapal dan izin masuk darurat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam rangka menunjang kelancaran pelayanan keimigrasian.

g) Kepala Sub Seksi Perizinan Keimigrasian

Tugas Pokok :

Melakukan pemberian dokumen perjalanan, izin berangkat dan izin kembali bagi WNA maupun WNI sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku guna tertibnya WNA / WNI yang keluar maupun masuk negara Indonesia.

h) Kepala Sub Seksi Lintas Batas

Tugas Pokok :

Memberikan perizinan Lintas Batas bagi warga negara asing yang hendak masuk ke Indonesia maupun warga negara Indonesia yang hendak pergi ke luar Indonesia sesuai perjanjian Lintas Batas yang telah ditetapkan dalam rangka tertibnya keluar masuk melalui pos perbatasan.

i) Kepala Seksi Pengawasan dan Penindakan Keimigrasian

Tugas Pokok :

Melakukan pengawasan dan penindakan serta penanggulangan terhadap WNA dan pemukim gelap yang melanggar ketentuan Keimigrasian di lingkungan kantor sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam rangka menertibkan WNA yang masuk ke wilayah Republik Indonesia.

j) Kepala Sub Seksi Penindakan Keimigrasian

Tugas Pokok :

Melakukan penyidikan dan penindakan, pencegahan dan penangkalan, penampungan sementara orang asing yang melakukan pelanggaran keimigrasian berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

k) Kepala Sub Seksi Pengawasan Keimigrasian

Tugas Pokok :

Melakukan pengawasan terhadap WNA yang masuk ke wilayah Republik Indonesia maupun WNI yang akan berpergian ke luar negeri serta mengadakan kerja sama antar instansi yang ada kaitannya dalam bidang pengawasan orang asing berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

l) Kepala Seksi Status Keimigrasian

Tugas Pokok :

Mengkoordinasikan pelaksanaan pemantauan status keimigrasian, pendayagunaan warga negara asing pendatang maupun pemukin dan alih status izin tinggal, serta melaksanakan penelaahan dan penilaian tentang status keimigrasian orang asing, pemukim berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam rangka tertibnya pelaksanaan tugas.

m) Kepala Sub Seksi Penentuan Status Keimigrasian

Tugas Pokok :

Melakukan penyaringan, penelitian, penyelesaian permohonan alih status dan izin tinggal keimigrasian sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

n) Kepala Sub Seksi Penelaahan Status Keimigrasian

Tugas Pokok :

Melakukan penelitian terhadap kebenaran bukti kewarganegaraan seseorang dan memberikan surat keterangan orang asing untuk kelengkapan permohonan kewarganegaraan.

o) Kepala Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi Keimigrasian

Tugas Pokok :

Melakukan pengumpulan, pengolahan serta penyajian data informasi dan penyebarannya untuk penyidikan keimigrasian serta melakukan pemeliharaan dokumentasi keimigrasian sesuai dengan ketentuan yang berlaku guna kelancaran pelaksanaan tugas Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi Keimigrasian.

p) Kepala Sub Seksi Informasi

Tugas Pokok :

Melakukan penyebaran dan pemantauan informasi mengenai WNI yang berangkat ke luar negeri dan orang asing yang masuk ke Indonesia dalam rangka pengamanan teknis keimigrasian.

q) Kepala Sub Seksi Komunikasi

Tugas Pokok :

Melakukan pemeliharaan dan pengamanan dokumentasi keimigrasian serta menggunakan sarana komunikasi keimigrasian dalam rangka pelaksanaan tugas.

IV.1.10. Kepegawaian

Sumber daya manusia (SDM) sangatlah penting dalam menunjang kinerja organisasi. Dalam pelaksanaan suatu program tentu saja diperlukan pelaksana guna mendukung terlaksananya program dengan baik. Oleh karena itu, ketersediaan pelaksana yang cukup serta berkompetensi dalam mendorong keberhasilan suatu program sangat diperlukan. Untuk mengetahui keadaan sumber daya aparatur pada Kantor Imigrasi Kelas I Makassar berdasarkan jenis kelamin dapat di lihat pada table berikut :

Tabel 1

Karakteristik Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase(%)
1	Laki-Laki	53	58.9
2	Perempuan	37	41.1
TOTAL		90	100

Sumber : Urusan Kepegawaian Kantor Imigrasi Kelas I Makassar

Dari table 1 diatas dapat diketahui jumlah sumber daya aparatur pada Kantor Imigrasi Kelas I Makassar, dilihat dari jenis kelamin laki-laki 53 orang (58.9%) dan perempuan 37 orang (41.1%). Hal ini sangat berpengaruh pada pengelolaan pekerjaan yang lebih bersifat membutuhkan daya fisik yang cukup kuat, sehingga pegawai di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar ini pada umumnya lebih banyak yang berjenis kelamin laki-laki.

Selanjutnya yaitu keadaan sumber daya aparatur pada Kantor Imigrasi Kelas I Makassar berdasarkan Pangkat atau Golongan dapat dilihat pada table berikut:

Tabel 2**Karakteristik Pegawai Berdasarkan Pangkat / Golongan**

Sumber : Urusan Kepegawaian Kantor Imigrasi Kelas I Makassar

No.	Pangkat/Golongan	A	B	C	D	Jumlah	Persentase(%)
1	IV	1	0	0	0	1	1.1
2	III	28	21	6	5	60	66.7
3	II	8	3	12	6	29	32.2
4	I	0	0	0	0	0	0
JUMLAH		37	24	18	11	90	100

Sebagaimana diketahui bahwa latar belakang dan tingkat pendidikan seseorang sangat berpengaruh terhadap pengetahuan dan pemahaman dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab. Persebaran jumlah SDM manusia di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar berdasarkan pendidikan dapat dilihat dalam tabel dibawah ini :

Tabel 3**Karakteristik Pegawai Berdasarkan Pendidikan**

No	Pendidikan	Jumlah
1	S2	6
2	S1	46
3	D3	11
4	SLTA	27
Jumlah		90

Sumber : Urusan Kepegawaian Kantor Imigrasi Kelas I Makassar

Dilihat dari tingkat pendidikan pegawai pada Kantor Imigrasi Kelas I Makassar sangat berpotensi untuk memiliki pengetahuan dan sikap profesional yang tinggi untuk mengembangkan pelayanan kepada masyarakat, serta peningkatan pengetahuan dan keahlian untuk mengisi formasi jabatan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan sebagai mana yang dilihat dari tabel yang di atas, jumlah pegawai dengan tingkat pendidikan sarjana (S1) yang paling banyak 46 orang, tingkat pendidikan sarjana (S2) dengan jumlah 6 orang, tingkat pendidikan Diploma Tiga berjumlah 11 orang dan yang terakhir SLTA sebanyak 27 orang.

IV.1.11 Syarat Permohonan Paspor RI

1. Asli kartu tanda penduduk (KTP) dan fotocopy 1 lembar
2. Asli kartu keluarga (KK) dan fotocopy 1 lembar
3. Asli akte lahir / ijazah / akte nikah / surat baptis dan fotocopy 1 lembar
4. Surat ganti nama, SKBRI untuk WNI keturunan jika diperlukan
5. Paspor lama dan fotocopy 1 lembar (bagi pergantian paspor)
6. Surat keterangan kehilangan dari kepolisian bagi paspor hilang / rusak

Bagi anak – anak dibawah umur atau belum memiliki

Kartu Tanda Penduduk (KTP) :

1. Asli kartu tanda penduduk (KTP) orang tua (Ayah dan Ibu) dan fotocopy 1 lembar
2. Asli kartu keluarga (KK) orang tua dan fotocopy 1 lembar
3. Asli akte lahir anak dan fotocopy 1 lembar
4. Asli akte nikah / bukunikah orang tua dan fotocopy 1 lembar
5. Surat pernyataan dan jaminan orang tua
6. Asli paspor orang tua dan fotocopy 1 lembar

IV.1.12 Ketentuan Foto Paspor RI

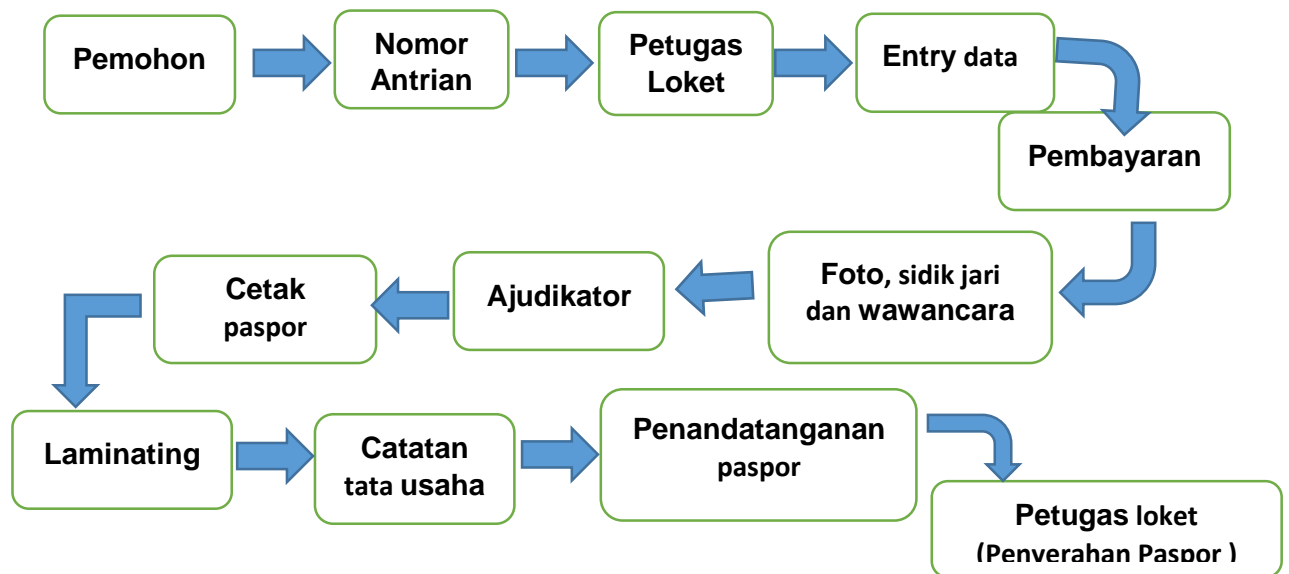
Bagi Laki-Laki

1. Memakai kemeja berwarna (bukan putih)
2. Memakai celana panjang
3. Tidak memakai seragam TNI/POLRI/HANSIP atau pakaian lainya yang menggunakan tanda pangkat
4. Tidak memakai sandal jepit
5. Tidak memakai songkok / peci
6. Tidak memakai kacamata / softlens

Bagi Wanita

1. Memakai kemeja berwarna (bukan putih)
2. Tidak memakai jilbab berwarna putih
3. Tidak memakai cadar
4. Tidak memakai seragam TNI/POLRI/HANSIP atau pakaian lainya yang menggunakan tanda pangkat
5. Tidak memakai sandal jepit
6. Tidak memakai kacamata / softlens

IV.1.11 Alur Pembuatan Paspor



Sumber: Sub Seksi Perizinan Keimigrasian

Gambar 3. Alur Pembuatan Paspor

Penjelasan mengenai alur pembuatan paspor, yaitu:

1. Pemohon
 - Mengambil dan mengisi formulir
 - Mengambil nomor antrian
2. Petugas Locket

Pemohon datang langsung

- Penerimaan dan pemeriksaan berkas
- Pemindaian dokumen
- Pengecekan daftar cegah
- Cetak tanda terima permohonan

Permohonan via *website* (www.imigrasi.go.id)

- Penerimaan dan pemeriksaan berkas

- Pra permohonan
- Pengecekan daftar cegah
- Cetak tanda terima permohonan
- 3. Pembayaran
 - Pembayaran tarif keimigrasian di BANK
 - Percetakan tanda terima pembayaran
- 4. Petugas foto, sidik jari dan tanda tangan
 - Pengambilan foto wajah
 - Pengambilan sidik jari
 - Wawancara
 - Tanda tangan paspor oleh pemohon
- 5. Ajudikator
 - Identifikasi foto wajah dan sidik jari
- 6. Pencetakan paspor
 - Pencetakan halaman SPRI
 - Uji kualitas
- 7. Kepala kantor imigrasi
 - Penandatanganan SPRI
- 8. Petugas loket
 - Penyerahan SPRI
 - Tanda terima SPRI

IV.2. Kualitas Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar

Layanan masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar dilaksanakan berdasarkan Undang-Undang No. 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian. Peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat melalui pelayanan prima

yang berorientasi pada kepentingan masyarakat, berintegritas, responsive, akuntabel serta profesional semua itu adalah tujuan dari Kantor Imigrasi Kelas I Makassar dalam melaksanakan tugas. Semua tugas dan kewajiban yang menyangkut pelayanan terhadap masyarakat menjadi kewajiban setiap pegawai di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar.

Dalam Kepmenpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan tentang prinsip-prinsip pelayanan publik, yaitu meliputi : kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, serta kenyamanan. Hal ini pun juga di perjelas di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa pelayanan kepada masyarakat sekurang-kurangnya memenuhi standar yaitu: dasar hukum, persyaratan, system, mekanisme, prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, penanganan pengaduan, saran, masukan, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan yang memberikan kepastian waktu, jaminan keamanan dan keselamatan, serta evaluasi kinerja pelaksana.

Pada dasarnya, terdapat beragam alat ukur, tolok ukur, parameter, atau indikator kualitas layanan publik karena pihak yang menentukan kualitas beragam, berikut sudut pandangnya. Secara sederhana dapat dikatakan kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang kenyataannya mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka pelayanan dapat dikatakan bermutu. Sedangkan jika

kenyataannya kurang dari yang diharapkan, maka pelayanan dapat dikatakan tidak bermutu. Apabila kenyataan sama dengan harapan maka pelayanan tersebut memuaskan.

Pelayanan publik akan memiliki kualitas pelayanan yang tinggi apabila acuan utama penyelenggaraannya selalu berorientasi kepada pengguna jasa. Kepuasan pelanggan harus selalu mendapat perhatian dalam setiap penyelenggaraan pelayanan publik, karena merekalah penguasa yang memberikan pelayanan, merekalah berhak atas pelayanan yang terbaik diberikannya. Untuk acuan penyelenggaraan pelayanan publik harus senantiasa berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Untuk menentukan kualitas pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar, digunakan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman, Berry dan Zethaml, yaitu mengatakan bahwa kualitas pelayanan (jasa) dikelompokkan ke dalam 5 dimensi oleh Parasuraman, Berry dan Zethaml, yaitu :

1. Bukti Langsung (*Tangible*), yaitu : sebagai fasilitas yang dapat dilihat dan digunakan perusahaan dalam upaya memenuhi kepuasan pelanggan, seperti gedung kantor, peralatan kantor, penampilan karyawan dan lain lain.
2. Keandalan (*Reliability*), yaitu : kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan yang diharapkan, seperti kemampuan dalam menepati janji, kemampuan memecahkan masalah dan kemampuan untuk meminimumkan kesalahan.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu sebagai sikap tanggap, mau mendengarkan dan merespon pelanggan dalam upaya memuaskan pelanggan, misalnya : mampu memberikan informasi secara benar dan

tepat, tidak menunjukkan sikap sok sibuk dan mampu memberikan pertolongan dengan segera.

4. Jaminan (*Assurance*), yaitu :kemampuan karyawan dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan melalui pengetahuan,kesopanan serta menghargai perasaan pelanggan.
5. Kepedulian/Empati (*Emphaty*), yaitu : kemampuan atau kesediaan karyawan memberikan perhatian yang bersifat pribadi, seperti bersikap ramah, memahami kebutuhan dan peduli kepada pelanggannya.

IV.2.1 Dimensi Tangible

Tangibles (Kenampakan fisik) menyangkut kemampuan Kantor Imigrasi Kelas I Makassar untuk menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik, keadaan lingkungan sekitarnya, serta bukti nyata dari pelayanan yang di berikan oleh pemberi jasa. Sarana dan fasilitas yang diberikan merupakan daya tarik bagi masyarakat, tidak hanya itu melainkan juga bagi pegawai sebagai pemberi pelayanan. Dari fungsi tersebut, peranan sarana dan fasilitas pelayanan sangatlah penting dalam menunjang kelancaran kinerja pelayanan di samping peranan sumber daya manusianya sendiri. Untuk itu pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar diharapkan selalu memperhatikan sarana dan fasilitas yang ada, karena sarana dan fasilitas yang baik dapat menunjang citra atau *image* yang baik di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar itu sendiri dalam pembuatan paspor bagi masyarakat khususnya. Karena itulah pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar melengkapi institusinya dengan peralatan yang memadai untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Diharapkan dengan adanya peralatan tersebut pelayanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I

Makassar dapat semakin baik dan maksimal. Dengan tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kerja pegawai diharapkan para pegawai bisa memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, dan dengan adanya fasilitas yang diperuntukkan bagi para pembuat paspor, bisa membuat masyarakat merasa nyaman dan betah saat harus mengantri dan mengurus keperluannya. Selain peralatan, fasilitas penunjang pelayanan pun turut menunjang tercapainya kualitas pelayanan yang dapat memberikan kepuasan ataupun menunjukkan ketidakpuasan bagi pihak yang dilayani.



Gambar 4. Ruang Tunggu dan Tempat parkir

Jadi, Tangible mencakup kualitas pelayanan berupa fasilitas fisik perkantoran, perlengkapan, kebersihan dan sarana komunikasi, ruang tunggu, tempat informasi. Gambaran pemberian pelayanan yang baik dapat dicapai dengan memiliki sarana dan prasarana pendukung dengan tujuan memberikan kenyamanan dan ketertiban di dalam pemberian pelayanan.

Oleh karena itu mengenai hal tersebut, peneliti mewawancarai Kepala Sub Seksi Perizinan Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I Makassar, Ocky Mulya S, SH :

“...Semua fasilitas sudah lengkap, karena kalau tidak lengkap tidak mungkin bisa berjalan, dan untuk orang yang sakit, orang yang cacat ada kemudahan bahkan dari ruang sisi tunggu pun itu ada di sedikan tempat khusus buat ibu yang sedang lagi hamil, tempat orang cacat atau yang sudah tua kita telah sediakan tempat disitu” (Hasil wawancara 7 Januari 2014).

Dalam hal penyediaan fasilitas pelayanan bagi *customer* yang akan membuat paspor, Kantor Imigrasi Kelas I Makassar telah berupaya untuk memberikan yang terbaik. Hal ini terlihat dari fasilitas penunjang pelayanan yang diperuntukkan bagi para pembuat paspor yang ada di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar seperti diantaranya adalah ruang tunggu, kursi, TV, musholla, wc umum dan tempat parkir.

Berikut dipaparkan beberapa sarana dan prasarana di dalam menunjang pemberian pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar terkhusus pada bagian pelayanan paspor.

TABEL 4

DATA SARANA DAN PRASARANA DI KANTOR IMIGRASI KELAS I MAKASSAR

Sumber : Kantor Imigrasi Kelas I Makassar Januari 2015

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa sarana dan prasarana di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar di dalam menunjang pelayanan pembuatan paspor sudah dapat memenuhi proses pelayanan pembuatan paspor itu sendiri, hanya saja dari segi kuantitas sarana dan prasana masih dianggap kurang memadai dan perlu untuk dilengkapi kembali agar efektifitas pembuatan paspor dapat tercapai sebagaimana mestinya dan tidak lagi mengalami kendala seperti keterlambatan

dan kerusakan system. Seperti penambahan ruang tunggu, mesin foto, sidik jari dan loket penerimaan antrian.

No.	Sarana & Prasarana	Jumlah	Keadaan
1	Tempat parkir	1	Kurang memadai
2	Mushollah	1	Baik
3	WC umum	2	Baik
4	Ruang tunggu	2	Sementara dalam perbaikan
5	Mesin antrian multimedia	1	Baik
6	Layar monitor antrian	5	Baik
7	TV	1	Rusak
8	Ruang foto	2	Baik
9	Computer	10	Baik
10	Print	4	Baik

Sedangkan dari segi kualitas dari sarana dan prasana yang telah ada belum dapat dikatakan memenuhi kepuasan pelanggan. Hal ini disebabkan masih banyaknya prasarana atau fasilitas penunjang yang tidak memadai atau mengalami kerusakan. Sehingga hal tersebut dapat mengurangi kenyamanan dan kepuasan pelanggan/masyarakat.

Seperti yang di kemukakan oleh Bapak Kasi Statuskim Kantor Imigrasi Kelas I Makassar, Nur Putra Bahagia, SH.MSi

“...Kita masih kekurangan peralatan inprastruktur seperti alat cetak kemudian alat untuk pengambilan foto, sidik jari. Sementara sudah ada tempat parkir cuman kita lihat karena kapasitasnya kecil sedangkan volume pengunjung banyak jadi itu pun masih kekurangan untuk ruang tunggu kita benahi juga sekarang karena kapasistas kita juga sudah sangat sempit” (Hasil wawancara 8 Januari 2014).

Hal ini dibenarkan oleh salah satu masyarakat yang mengurus paspor, Andi soi.

“...Jauh sekali ini tempatnya tapi ini na gabung i tempat fotonya padahal ini ada tertulis tempat foto warga negara asing itumi tambah lama lagi ini, orang asing banyak juga ada tadi orang berkulit hitam saya temani tadi foto. Banyak sekali juga ini anak kecil mengganggu, harus ada aturan di larang bawa anak, simpan di bawa saja karena mengganggu. Ada mi tempat parkir tapi kecil, Itu juga juga musholanya kecil baru ada orang ada mi tulisannya di situ di larang pake sandal eh na tempati cuci kakinya di tempat wudhu padhal ada wc di sampingnya jadi kotor mi itu tempat, jadi harus lebih di awasi.”(Hasil wawancara 7 Januari 2015)

Hal ini didukung juga oleh pernyataan dari pengguna jasa, Tn U :

“...Tempatnya kurang kondusif, ribut, baru di perbaiki, baruka datang ini, banyak sekali antrian baru hari jum’at.” (Hasil wawancara 9 Januari 2015).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan sebagaimana yang telah di uraikan tersebut dapat diperoleh gambaran bahwa untuk sarana dan prasarana di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar masih kurang memadai untuk di gunakan dalam pemberian layanan karena volume pengunjung yang semakin banyak sedangkan fasilitas yang di sediakan sekarang ini masih kurang. Bisa di lihat dari data, dimana setiap bulannya terjadi peningkatan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar yang penigkatannya sangat signifikan. Ini di karenakan sangat tingginya mobilitas masyarakat yang akan berangkat keluar negeri terutama pada saat musim libur dan musim haji. Berikut disajikan data perkembangan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar :

TABEL 5

DATA PENGELUARAN PASPOR TH. 2010 s/d 2014 DI KANTOR IMIGRASI KELAS I MAKASSAR

Tahun	2010	2011	2012	2013	2014
Jumlah	47.848	57.580	60.959	61.354	63.523

Sumber : Informasi dan Komunikasi Kantor Imigrasi Kelas I Makassar

Dari data di atas, dapat kita ketahui bahwa permintaan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar setiap tahunnya mengalami perkembangan yang signifikan, oleh karena itu untuk memuaskan masyarakat yang membuat paspor, tentunya sangat membutuhkan sarana dan prasarana yang menjadi faktor pendukung salah satunya seperti tempat parkir yang memadai, ruang tunggu yang nyaman, teknologi informasi, alat cetak kemudian alat untuk pengambilan foto, dan alat sidik jari. Karena system yang canggih dengan dukungan sarana dan prasarana setiap saat sangat mendukung percepatan proses pengurusan paspor.

Namun, tak dapat dipungkiri keterbatasan sarana dan prasarana sebagai penunjang kerja di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar dapat berdampak pada terhambatnya mekanisme pelayanan paspor. Kondisi ini tentu mengakibatkan pelayanan paspor berjalan kurang efektif. Sebagaimana kita ketahui, ketersediaan sarana dan prasarana seperti tempat parkir kurang memadai akibat semakin bertambah volume permintaan pembuat paspor yang datang, ruang tunggu yang masih di benahi untuk perluasan, alat pengambilan foto dan sidik jari bertujuan untuk mempercepat dan memudahkan proses pelayanan paspor. Dalam variabel ini memungkinkan tidak tercapainya kualitas pelayanan itu sendiri.

IV.2.2 Dimensi Reliability

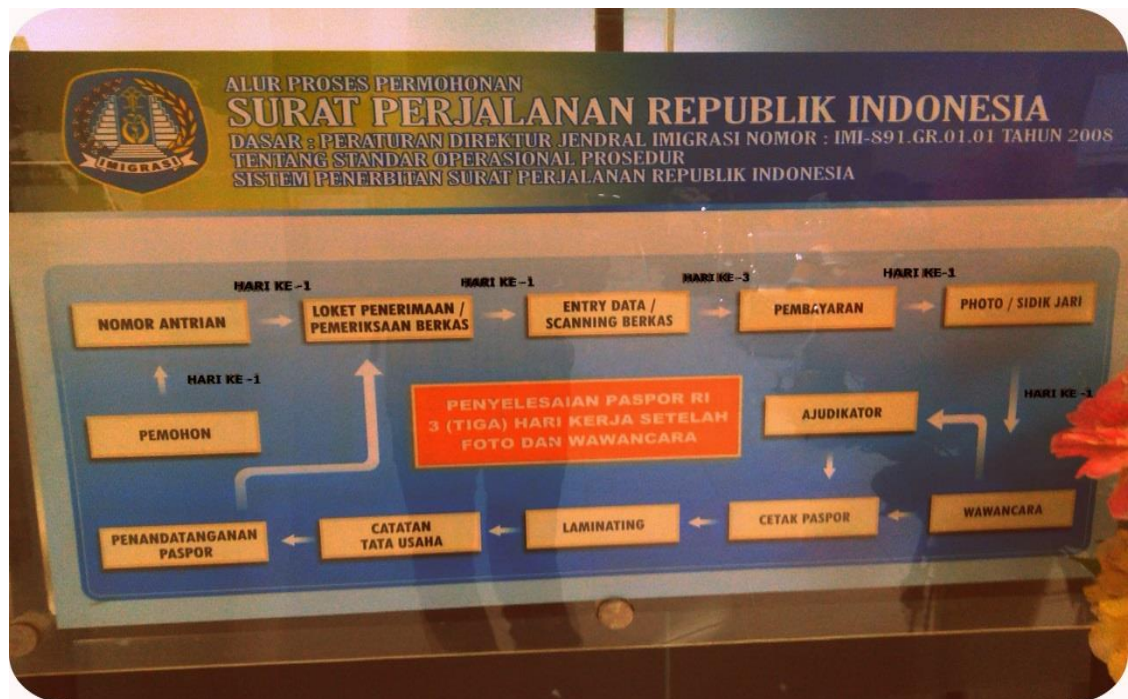
Kehandalan (*Reliability*), yaitu : kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan yang di harapkan, seperti kemampuan dalam menepati janji, kemampuan memecahkan masalah dan kemampuan untuk meminimumkan kesalahan. Untuk mengukur kualitas pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar banyak hal yang bisa kita perhatikan, salah satunya seperti prosedur layanan, efesiensi layanan, penanganan langsung, dan kedisiplinan pegawai

Dari pengamatan dan wawancara secara langsung yang dilakukan oleh penulis, menunjukkan bahwa dalam proses pelayanan paspor baik di lihat dari segi persyaratan maupun dari segi prosedur yang di tetapkan yaitu melalui UU Nomor 6 Tahun 2011 dan Peraturan Pemerintah No 45 Tahun 2014 Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia.

a. Prosedur atau proses pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan rangkaian kegiatan yang harus dilakukan oleh pelanggan untuk memenuhi persyaratan atau aturan yang dimiliki untuk mengurus di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar untuk memperoleh hasil produksi yaitu paspor . Setiap pelanggan mengharapkan bisa melewati prosedur yang mudah dan sederhana dalam menerima pelayanan. Proses pelayanan merupakan bagian terpenting pada pemberian pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Adanya prosedur pelayanan yang sederhana di anggap sebagai kunci keberhasilan pemberian pelayanan. Adapun alur layanan dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar dapat dilihat di ketahui dalam penjelasan di bawah ini :

Gambar 5. Alur Proses Permohonan Paspor



1. Pemohon

- Mengambil dan mengisi formulir
- Mengambil nomor antrian

2. Petugas Locket

Pemohon datang langsung

- Penerimaan dan pemeriksaan berkas
- Pemindaian dokumen
- Pengecekan daftar cegah
- Cetak tanda terima permohonan

Permohonan via *website*

- Penerimaan dan pemeriksaan berkas
- Pra permohonan

- Pengecekan daftar cegah
 - Cetak tanda terima permohonan
3. Pembayaran
- Pembayaran tarif keimigrasian di BANK
 - Percetakan tanda terima pembayaran
4. Petugas foto, sidik jari dan tanda tangan
- Pengambilan foto wajah
 - Pengambilan sidik jari
 - Wawancara
 - Tanda tangan paspor oleh pemohon
5. Ajudikator
- Identifikasi foto wajah dan sidik jari
6. Pencetakan paspor
- Pencetakan halaman SPRI
 - Uji kualitas
7. Kepala kantor imigrasi
- Penandatanganan SPRI
8. Petugas loket
- Penyerahan SPRI
 - Tanda terima SPRI

Menurut Kepala Sub Seksi Perizinan Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I

Makassar, Ocky Mulya S, SH:

“...Jadi pelayanan paspor di kantor imigrasi itu sejak bulan agustus 2014 sudah menerapkan system oss (*One Stop Service*), yaitu pemohon datang ambil nomor antrian, berkas lengkap kita input setelah itu langsung di foto pada hari yang sama, kemudian setelah di foto wawancara pemohon diberikan tanda pembayaran untuk kemudian pemohon membayar di bank (BNI), penyelesaian paspor 4 hari kerja setelah foto, setelah wawancara.

Tapi tergantung dari si pemohonnya membayar kalau pemohonnya itu membayarnya mungkin ada keperluan dia telat, mungkin seminggu baru bisa bayar, ya otomatisasi secara sistem terbaca belum terbayar belum bisa di cetak paspornya jadi tergantung dia membayarnya, tapi andai kata dia foto hari ini, wawancara hari ini terus dia langsung segera membayar sebesar 355 ribu ke bank BNI itu 4 hari kerja setelah foto dan wawancara paspornya akan jadi.” (Hasil wawancara 7 Januari 2015).

Hal ini juga didukung oleh pernyataan Pak tajuddin (Petugas Loker Kantor Imigrasi Kelas I Makassar) dia mengungkapkan :

“...Jadi prosedurnya mengambil nomor antrian setelah antrian dapat melengkapi kelengkapan persyaratan KTP, Kartu Keluarga, Akte Lahir lengkap, setelah itu menunggu panggilan di loket, saya sebagai petugas loket memeriksa kemudian lanjut ke bagian wawancara dan foto dan apabila dari masyarakat kelengkapannya ada kekurangan dari tiga persyaratan itu maka petugas loket akan menyampaikan untuk di lengkapi kembali persyaratannya dan apabila dalam persyaratan itu ada yang tidak sesuai maka kita akan menyampaikannya.” (Hasil wawancara 7 Januari 2015).

Bapak Andi soi sebagai pelanggan yang menerima pelayanan paspor mengatakan hal yang serupa,yakni:

“...Tidak ada ji saya masalahku lengkap berkasku karena sebelumnya sudah mi na tanya semua anakku di rumah berkas berkas untuk ku lengkapi , iye kalau prosedurnya bagusmi.”(Hasil wawancara 7 Januari 2015)

Setelah melakukan wawancara dapat disimpulkan bahwa tidak ada masalah dengan prosedur pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Pelanggan mengatakan dalam prosedur pelayanan tidak ada kendala yang berarti prosedur tersebut sudah sederhana dan dapat dipahami oleh pelanggan.

b. Efisiensi Layanan

Pelayanan yang diberikan tepat waktu atau sesuai dengan yang dijanjikan kepada masyarakat. Sebagai pengguna jasa yang mengurus paspor, mereka memiliki karakteristik yang pada umumnya diharapkan oleh pengguna jasa lainnya,yaitu kecepatan dan ketepatan pemberian layanan kepada pelanggan.

Di dalam Peraturan Direktur Jendral Imigrasi No. IMI-891.GR.01.01 Tahun 2008 Tentang Standar Operasional Prosedur (SOP), Sistem Penerbitan Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI) telah di atur mengenai waktu penyelesaian SPRI yaitu 4 hari kerja setelah proses foto dan wawancara.

Ketepatan jadwal pelayanan merupakan unsur penting dalam penilaian dari masyarakat atas kinerja pelayanan dari organisasi publik, karena dengan jadwal dan durasi pelayanan yang tepat membuat pelanggan memiliki gambaran jelas dan tidak resah terhadap pelayanan yang diberikan. Semakin cepat waktu yang diperlukan untuk memberikan pelayanan maka menunjukkan pelayanan yang semakin baik. Cara-cara pelayanan yang baik oleh organisasi publik merupakan salah satu penentu kepuasan pelanggan karena pelanggan tidak hanya terpuaskan oleh kualitas dari jasa yang diberikan tetapi pelanggan juga menginginkan kepuasan dari cara dan saat memperolehnya.

Berikut dipaparkan jumlah kuota pemohon paspor yang disediakan setiap hari kerja di dalam pemberian pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar.

TABEL 6
JUMLAH KUOTA PEMOHON PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS I
MAKASSAR

No.	Pendaftar	Jumlah Kuota Pemohon Paspur Dalam Sehari	Waktu Penyelesaian
1	Pendaftar Langsung	100	4 Hari (Setelah Foto dan Wawancara)
2	Pendaftar Online	50	4 Hari (Setelah Foto dan Wawancara)

Sumber : Seksi Perizinan Keimigrasian

Namun dari segi waktu pengurusan atau penyelesaian paspor masih sering terjadi keterlambatan dalam arti tidak tepat waktu. Waktu penyelesaian pembuatan paspor sesungguhnya telah di atur sesuai dengan prosedur yang ditetapkan, pada kenyataannya telah ada perubahan dari segi waktu pengurusan yang awalnya berjalan selama 6 hari kerja dapat terselesaikan menjadi 4 hari kerja saja, namun masih saja terdapat beberapa kendala

yang menyebabkan terlambatnya pembuatan paspor tersebut.

Beberapa faktor yang menjadi penghambat kemudian di jelaskan oleh salah satu pengguna jasa, Darwis Ramli :

“...Ini lama sekali, sebenarnya bisa mika pulang sudah 2 harika datang, kemarin jam 2 sampai hari ini (jam 16:30) , tapi gara-gara ini rusak terus tinggal foto mi ji ka saya, bisa selesai sebenarnya ini, cepat pulang orang, tapi beginimi rusak, antrian masih banyak orang.” (Hasil wawancara 7 Januari 2015).

Hal ini juga di per jelaskan oleh salah satu pengguna jasa di kantor imigrasi khususnya pelayanan paspor, yaitu I.B :

“...Cobanya ini baik mi punya jaringan banyak mi orang pulang, dari tadi pika disini, saya cuman mau ambil sidik jari tapi di dalam bilang belmpi ada jaringan, ini pasporku yang ku urus salah pasporku, ada pasporku dulu tapi namaku disitu lain samsinar jadi saya mau naik umroh, jadi saya bilang ada pi pasporku belum 1 bulan, tapi na bilang tidak ji itu bikin mi lagi jadi saya bikin besoknya ada telfon adami namaku, muncul ko punya paspor, jadi apami saya bilang jadi mau mi disidang besok di pengadilan, jadi itu mi mauka ambil sidik jadi mau di bawa ke pengadilan besok, capek capeku mi kasihan jadi kalau sempat sebentar mudah mudahan ada ji sebentar, pulang mika nanti malam.” (Hasil wawancara 8 Januari 2015).

Berkaitan dengan fenomena tersebut, peneliti kemudian melakukan wawancara kepada Kepala Sub Seksi Perizinan Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I Makassar, Ocky Mulya S, SH:

“... Hari selasa kemarin sempat *offline*, itulah salah satu keterlambatannya salah satu yang jadi masalah, jadi tidak sesuai dengan waktu penyelesaian paspor jadi yang bisanya 4 hari menjadi 6 hari, bagaimana mau di kerja kalau *offline* karena itu sistem, kita main sistem, tidak bisa di operasikan itu

lah kendalanya, kita lihat sekarang orang-orang masih pada antri.” (Hasil wawancara 7 Januari 2015).

Senada dengan apa yang diungkapkan salah satu petugas loket pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar, yaitu :

“...Jadi seperti ini kemarin itu jaringan kita *down*, 2 hari itu ada sebagian yang kita bisa layani ada sebagian yang tidak bisa kami layani tapi supaya masyarakat ini tidak merasa kecewa diumumkan, bahwa jaringan kami sedang bermasalah, seperti itu.” (Hasil wawancara 7 Januari 2015).

Berdasarkan hasil wawancara dan temuan di lokasi penelitian, salah satu yang menjadi kendala dalam waktu penyelesaian pembuatan paspor disebabkan oleh adanya kerusakan yang biasa terjadi. Seperti yang telah di jelaskan narasumber bahwa seringkali terjadi kerusakan *system* dikarenakan sistem yang digunakan adalah *server system online* sehingga ketika sistem mengalami *offline* maka semua pekerjaan dalam pemberian pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar akan terkendala dapat dipastikan bahwa dari kuota yang telah disediakan dan telah di atur jangka waktu pembuatan paspor selama 4 hari kerja akan terhambat disebabkan kendala tersebut sehingga tidak dapat selesai tepat pada waktunya dan masa pengurusan paspor akan bertambah menjadi 6 hari bahkan lebih dari itu. Hal seperti ini masih banyak terjadi dalam proses pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar.

Acuan penyelenggaraan pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar adalah berbagai aturan dan ketentuan formal yang telah ditetapkan oleh pemerintah seperti Undang–Undang UU Nomor 6 Tahun 2011 dan Peraturan Pemerintah No. 45 Tahun 2014 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia. Pada prinsipnya aturan tersebut telah mengatur standar pelayanan sebagaimana dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang sekurang-kurangnya meliputi : persyaratan prosedur pelayanan,

waktu, biaya, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pelayanan. Hanya saja dalam realitasnya masih sering terjadi penyimpangan sehingga belum sepenuhnya memberikan pelayanan yang baik.

Mengenai ketentuan biaya pada pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar yang di atur dalam Peraturan Pemerintah No 45 Tahun 2014, Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia.

Dalam Peraturan Pemerintah No 45 Tahun 2014 Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia di cantumkan bahwa biaya paspor biasa 48 halaman untuk Warga Negara Indonesia (WNI) perorangan dikenakan biaya sebesar Rp. 300.000, tidak termasuk biaya foto dan sidik jari (Biometrik) sebesar Rp. 55.000.

Berdasarkan hasil wawancara kepada beberapa narasumber, hal ini pun di benarkan bapak Kepala Sub Seksi Perizinan Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I Makassar, Ocky Mulya S, SH, dia mengatakan:

"... Mulai dari tanggal 3 juli 2014 yang lalu telah mengalami perubahan tarif pembuatan paspor 48 halaman, sebesar Rp. 300.000 tapi itu tidak termasuk biaya foto dan sidik jari sebesar Rp. 55. 000 jadi mereka harus membayar 355 ribu di Bank."(Hasil wawancara 7 Januari 2015).

Berbicara mengenai pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar ternyata juga tidak jauh dari sorotan publik (masyarakat). Belakangan ini telah di ketahui bahwa kondisi tersebut di sebabkan sering adanya keterlibatan jasa calo pembuat paspor, menyikapi fenomena-fenomena tersebut, sudah seharusnya pihak yang berwenang akan hal tersebut mengambil langkah kongkrit agar pelayanan pengurusan paspor dapat diimplementasikan dengan baik dan mampu memenuhi kepuasan publik, maka dapat dikatakan bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan telah meningkatkan dan memperbaharui kualitas

pelayanan yang diberikan selaku aparaturnya pemerintahan. Selain itu, ketika aparaturnya pemerintahan di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar telah menerapkan kualitas pelayanan yang baik dalam pelayanannya khususnya pada pengurusan paspor, maka hal ini dapat menjadi tolak ukur sekaligus sebagai *spirit* guna menjawab tantangan perubahan ke arah perbaikan pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan rakyat demi terwujudnya kesejahteraan rakyat.

Berkaitan dengan fenomena tersebut peneliti kemudian melakukan wawancara kepada Kepala Sub Seksi Perizinan Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I Makassar, Ocky Mulya S, SH:

“...Calo ??? yang saya tau kalau calo tidak ada disini, yang saya tau adanya jasa *travel*. Perbedaannya itu kalau *travel*kan pemohonnya itu akan datang kasi berkas ke *travel*nya itu, nanti *travel*nya menguruskan kesini, karena memang itu orang sudah janji sama *travel*nya, jadi cuman bawaan berkas saja, nanti *travel*nya disini yang menguruskan tapi kalau ada kekurangan kita akan sampaikan ke orangnya sama *travel*nya, dan kalau pemohon langsung bengini dia langsung datang bawa sendiri kalau *travel* dia sudah memang punya pelanggan untuk di uruskan dan mereka semua punya izin dari kanwil. Dan biayanya pun sama saja dengan pendaftar langsung tidak ada perbedaan, kan bayarnya di bank, bukan bayar di kantor.” (Hasil wawancara 7 Januari 2015).

Pernyataan di atas hampir sama dengan apa yang di kemukakan oleh Bapak Kasi Statuskim Kantor Imigrasi Kelas I Makassar, Nur Putra Bahagia, SH.MSi

“...Di kantor imigrasi kita tidak ada calo yah, memang sih ada biro jasa, biro jasa itu adalah perwakilan dari *travel* yang ada di kota Makassar mereka membantu kita memfasilitasi pemohon paspor yang ada di luar kota itu yang banyak mereka lakukan jadi jangan salah sangka bahwa mereka itu adalah calo, mereka juga membantu proses-proses paling tidak mereka membantu mengatur jadwal untuk misalnya pemberkasan, kita juga sarankan supaya untuk pemohon paspor langsung mengurus ke loket jangan meemanfaatkan biro-biro jasa karena walaupun perwakilan dari itu kadang-kadang mereka juga sedikit nakal, mereka mengambil mencoba untuk mewakili, jangan sampe mereka berhubungan orang seperti itu, itu kita tegur dalam rangka itu kita selalu memperingati mereka kalau untuk memperingati dan kalau memang mereka tidak memperhatikan, tidak mendengar peringatan-peringatan kita yah kita hentikan kegiatannya di

kantor imigrasi dan kalau ada masalah langsung aja ke kita, kita akan tindaki.” (Hasil wawancara 8 Januari 2015).

Seperti yang termuat di dalam website Imigrasi dan beberapa hasil wawancara di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar mereka telah menerapkan system penerbitan paspor terpadu di mana penerapan di sebut dengan OSS (one stop service) yang bertujuan untuk memangkas waktu kepengurusan dan penertiban paspor. Selain itu, dalam OSS juga melibatkan perbankan sehingga memudahkan pemohon melakukan pembayaran biaya administrasi paspor dan juga penerapan OSS diharapkan mampu mempersempit ruang gerak keterlibatan calo pembuat paspor.

Tapi dari hasil observasi dan wawancara, peneliti menemukan beberapa keganjalan di mana sebenarnya dalam hal mengurus paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar sebenarnya dapat dikatakan mudah namun susah. Kemudahannya karena terdapatnya jalan untuk pelanggan agar tidak lagi ikut antri dan menunggu lama dalam pengurusan paspor. Ada jasa calo yang senantiasa membantu pelanggan yang menginginkan praktis dalam hal pengurusan. Para calo dalam menjalankan jasa berlangsung dengan terang – terangan dimana mana bisa dengan gampang terdeteksi. Karena dalam menjalankan aksinya mereka menggunakan identitas sebagai biro jasa, memiliki baju seragam tersendiri dan biro jasa ini di beri cap “legal” oleh pihak Kantor Imigrasi Kelas I Makassar. Mereka lebih leluasa keluar masuk membawa map berwarna coklat keruangan staf imigrasi untuk mengurus paspor, padahal di depan pintu telah tertulis selain pegawai/staf dilarang masuk, dan paling parah nya lagi peneliti mendapati transaksi langsung di halaman Kantor Imigrasi Kelas I Makassar yang nyata-nyatanya telah di atur bahwa pembayaran di lakukan di Bank bukan di Kantor.

Namun selain mendapatkan kemudahan para calon pengurus paspor harus membayar lebih dari standar tarif yang telah ditentukan. Berbeda dengan melakukan pengurusan sendiri secara langsung, akan menghabiskan biaya yang relatif lebih murah, hanya saja calon pembuat paspor dihadapkan pada kenyataan bahwa mereka harus mengikuti prosedur yang kemudian membawa mereka untuk ikut antri dan bahkan menunggu selama beberapa hari.

Pada kenyataannya, walaupun telah dipaparkan oleh narasumber sebelumnya bahwa keberadaan calo sebenarnya tidak ada, namun hal tersebut berbanding terbalik dengan keadaan yang berjalan di Kantor Imigrasi. Fakta pertama adalah keberadaan pihak yang mengatasnamakan jasa travel dan juga kehadiran beberapa petugas yang kerap menawarkan jasa pembuatan paspor secara praktis dengan harga yang jauh berbeda dengan harga normal.

Di dalam penelitian ini penulis mencari tahu mengenai keberadaan jasa calo di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar. Akhirnya penulis bertemu dan berkenalan dengan salah satu calo (pemberi jasa). Pria ini memakai seragam yang sama dengan para calo lainnya dengan warna tersendiri dan setiap hari turut serta berada di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar untuk menawarkan jasa pengurusan paspor kepada masyarakat yang ingin mengurus paspor secara praktis dan tidak menunggu lama dalam hal pengurusan paspor.

“... Informasi apa itu, biasanya itu selesai 4 hari lah, kalau mau 1 hari bisa ji juga VIS 1 nya kita ambil ada di ataski foto yang di bawa umum, ada yang bisa jadi 2 hari, saya rata – rata yang 1 hari ah yang ku kasi orang foto ini hari besok selesai, untuk orang-orang yang tidak mauji repot untuk itu, Biasanya itu 355 untuk umum, VIP biasanya diatas dari itu, kalau saya ada memang orang-orang ku untuk jasa travel jadi dia tidak adami na tau, dia itu biasanya ini hari foto pulangmi nanti kita semuami yang urus, tulis semua apa toh, dari scan di acc kita semua yang urus. Kalau kita punya itu 8 ratus 1 hari jadi orang yang tidak mauji repot toh, dari map apa, pokoknya tidak adami na tau habis foto pulangmi, saya rata-rata pelayaran saya uruskan ini, yang penting lengkapmi berkasnya 3 ji itu kalau orang yang mau umroh, itu ji foto copy ktp, kk, akte lahir, itu ji semua. Iye VIS 1

namanya (VIS satu hari) satu hari jadinya.” (F, Calo Pembuatan Paspor, 8 Januari 2015).

Karena sifat yang tidak bisa menunggu, ikut aturan untuk antri dan terburu-buru masyarakat pun banyak yang memilih untuk menggunakan jasa calo atau jasa pembuat paspor dengan tarif yang lebih tinggi. Hal seperti ini tidak salah karena merupakan hak pelanggan di dalam memilih pelayanannya. Seperti yang di ungkapkan oleh beberapa informan yang telah penulis wawancarai. Mereka membayar sesuai dengan kesepakatan calo (Jasa pembuat paspor). Salah satunya mereka mengatakan seperti ini :

“...Saya ini sudah dari jam 10 tapi di luar terus banyak orang, tapi ada ji yang bantu sebenarnya murah ji ini kalau paspor saja tetapi karna ada juga calo-calonya, kalau saya 3 setengah juta tapi untuk semuanya mi itu, pengurus yang bikin tinggal foto mi ji ka 1 hari ji langsung di dapat , mauka ke malaysia pertama kaliku ini kesana kalau itu yang pengurus satu kampung ji juga.” (Anchu Patattang, 7 Januari 2015).

“... Mauka pigi cari kerja, saya pakeka calo, 7 ratus ribu ku bayar, tidak ikutka antri, langsung jika di suruh disini untuk di panggil nanti foto, ku tau ji itu biayanya sekarang 355 ribu, tapi panjang sekali kalau ikutka antri lama baru jadi, jadi pakeka saja calo karena lebih cepat selesai.” (Tato Untung, 7 Januari 2015).

Tetapi pada kenyataannya di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar sudah banyak terjadi hal seperti ini dan masih sedikit masyarakat yang mengetahui kejadian seperti ini yang di ungkapkan oleh salah satu informan yaitu Ibu kartini salah satu pembuat paspor:

“...Saya ini uruskan punya teman dari kemarin jam 3 belum jadi ini hari di janji nanti malam jam 9 pesawatnya itu teman, ini mi harus selesai sisa mau ambil tapi katanya mesinnya masih rusak, ini menelfon terusmi dari rumah, gimana sudah dapat atau belum ‘ katanya begitu’. Saya ini sebenarnya pengurus TKI, tapi kita punya resmi bukan ilegal kita PT punya kalau kita ada syarat dan batasannya kalau perempuan umurnya yang pastinya itu di bawa 40, kita punya pekerjaan jelas kita kasi pilihan untuk mereka mau kerja di mana, mau toko, mau pembantu rumah tangga , mau jaga anak, kita tentukan dari disini di sana batas kontraknya hanya 2 tahun kalau mau lanjut perpanjang lagi, kalau mau pulang kita uruskan juga jadi sebelum kontrak habis 3 bulan sebelumnya kita sudah uruskan paspor lagi,

paspor kita tanggung, tiket kita tanggung ndak ada biaya yang keluar, cuman uang hidup aja yang di bawa siapatau ada temannya mau berangkat hubungin saja, kita ada surat izin jadi ndak usah takut bukan ilegal ini, yang penting datanya lengkap jangan takut kalau disini , kantornya kita ada di maros (PT ABSIS)." (Hasil wawancara 7 Januari 2015)

Untuk masalah seperti ini Bapak Kasi Statuskim Kantor Imigrasi Kelas I Makassar, Nur Putra Bahagia, SH.MSi. Dalam petikan wawancaranya dengan penulis mengatakan bahwa :

"...Paling tidak kita berusaha terbuka kepada masyarakat, menggugah mereka, menginformasikan ke mereka agar mereka mengurus paspor itu sesuai dengan SOP yang ada ke loket, mengikuti prosedur, kemudian sabar untuk mengantri, mengikuti jadwal yang telah kita atur, karena kadang-kadang ada juga masyarakat yang mau cepat, mau buru buru dia tabrak aturan kemudian dia menggoda dengan sejumlah uang kemudian orang tergoda untuk memainkan uang itu, jadi pelajarannya juga bukan dari kita lah tetapi juga untuk masyarakat juga jangan menggoda sperti itu ." (Hasil wawancara 8 Januari 2015).

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi langsung dapat di katakan bahwa keberadaan jasa calo di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar memang benar adanya, oleh karena itu untuk mengatasi praktek pencaloan ini, pihak Kantor Imigrasi Kelas I Makassar harus tegas dalam menindaki para calo-calo ini atau jasa pembuat paspor. Hal ini perlu mendapatkan perhatian khusus, agar kedepannya masyarakat tidak dirugikan dalam hal menerima pelayanan publik . Karena praktek pencaloan ini sangat merugikan masyarakat, karena masyarakat membayar lebih dari tarif yang semestinya dan juga untuk masyarakat sendiri harus taat dengan aturan yang telah ada untuk menerima pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar. Walaupun pilihan pelayanan merupakan hak dari seorang pelanggan, namun terdapat prosedur yang mengikat yang sepatutnya dijalankan secara bersama. Pilihan pelanggan dalam membuat paspor secara

praktis tidak bisa dipersalahkan, hanya saja prosedur yang kemudian sudah ada tidak diberlakukan di dalam pembuatan paspor yang ditawarkan oleh jasa calo.

Sesungguhnya pihak yang dirugikan dalam hal ini adalah masyarakat yang memilih jalur pembuatan paspor secara normal dan mengikuti prosedur yang telah ada. Hal ini disebabkan karena pemberian pelayanan terhadap mereka membutuhkan waktu lama disebabkan oleh pengurusan paspor praktis dengan menggunakan jasa calo. Para calo biasanya tidak lagi melalui tahapan prosedur yang ada, namun langsung melakukan pengurusan paspor pada pihak – pihak atau staf yang bersangkutan dengan menggunakan pembagian hasil pembayaran dari pelanggan pembuatan paspor praktis. Jadi para jasa calo tidak lagi melalui tahapan prosedur seperti yang dilakukan oleh pembuat paspor secara normal.

Biaya tinggi yang dibayar oleh pembuat paspor secara praktis yang ditawarkan oleh jasa calo digunakan oleh para calo untuk mempercepat kerja pengurusan paspor yang mereka tangani, dan tak dimungkinkan juga, banyak staf dan petugas dalam Kantor Imigrasi yang lebih cepat melayani pengurusan paspor oleh jasa calo dibandingkan pemohon paspor secara normal dengan iming-iming para calo bisa memperlancar pengurusan dengan biaya tinggi yang sudah dibayar pelanggan. Seperti diungkapkan salah satu calo yang merupakan pegawai Kantor Imigrasi sendiri :

"kalau sudah jam begini mau mengurus sudah tidak bisa karena banyak antrian, besok pagi saja datang sebelum jam 8 sudah disini. Tapi kalau mau, bisaji kubantu. Kita kassi lengkap saja foto copy ktp, KK, akte atau ijazah. Daripada menunggu lama. Biasanya satu juta lebih itu 2-3 hari sudah selesai karena saya bagi juga sama orang dalam yang mengurus, mengisi formulir, pengetikan, dll. Jadi nanti kita datang waktu foto saja." (H, jasa calo)

Seperti yang diungkapkan jasa calo sebelumnya, peneliti kemudian menarik kesimpulan bahwa bukan hanya jasa travel dan jasa calo yang ada di

dalam kantor imigrasi, namun petugas Kantor Imigrasi seringkali menawarkan pengurusan paspor secara praktis kepada pelanggan. Biaya yang tinggi kemudian menjadi alih-alih di dalam pembagian kerja yang dilakukan jasa calo agar mempercepat kerja pembuatan paspor.

Seperti yang dialami oleh penulis sendiri saat melakukan penelitian di kantor imigrasi bahwa para jasa calo dengan mudahnya keluar masuk di area pegawai yang mana sesungguhnya hanya pegawai saja yang diperbolehkan untuk masuk ke ruangan tersebut. Fakta yang ada juga terlihat di setiap meja di dalam ruang pegawai terdapat tumpukan map yang diperuntukkan di dalam pengurusan paspor. Selanjutnya kesalahan fatal yang kemudian tergambarkan adalah beberapa orang yang pada nyatanya bukan pegawai kantor imigrasi berada di dalam ruang pegawai untuk mengisi lembaran formulir di dalam map yang ada di ruangan tersebut. Inilah fakta gambaran bahwa pengurusan paspor secara praktis melalui jasa calo dapat lebih cepat disebabkan jalur prosedur tidak dilaksanakan dengan penuh dan juga keterlibatan pegawai yang melayani jasa calo terlebih dahulu dengan iming-iming pembagian hasil yang telah dibayarkan oleh pelanggan jasa calo.

Hal seperti inilah yang kemudian dapat menjadi penghambat lambannya pemberian pelayanan terhadap pemohon pembuatan paspor yang melalui prosedur normal. Perbedaan yang dirasakan pun menjadi titik balik kerugian yang dirasakan masyarakat atau pelanggan yang melalui tahapan dan prosedur normal di dalam mengurus paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar.

Dalam penelitian ini salah satu hal yang di perhatikan penulis juga yaitu karena banyaknya data pemohon pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I

Makassar yang masuk tiap hari sering kita dapati yang namanya perbaikan apabila ada kesalahan, seperti:

“...Ketika ada data yang salah itu akan menjadi penambahan di saat wawancara, di saat wawancara itu formulir data yang telah di isi itu di print pada saat wawancara di sampaikan kepada yang bersangkutan betul nama ibu begini, betul tanggal lahir begini di cross check sama orangnya, jadi nanti pada saat dia mendapatkan nama saya kurang ini pada saat wawancara di perbaiki.” (Ocky Mulya S, SH, Kasubsi Perizinan, 7 Januari 2015).

Dan hal ini di benarkan oleh salah satu pengguna jasa yaitu Rahmat dia mengatakan seperti ini :

“... Tapi bagusji ini ada ji tawwa tadi pengumumannya kalau lagi rusak dan kalau ada juga datata yang salah langsung di suruh jiki perbaiki untuk di lengkapi.” (Hasil wawancara 8 Januari 2015).

Dari fenomena ini pula peneliti langsung melakukan wawancara dengan petugas loket agar pernyataan yang di sampaikan itu lebih kuat lagi, berikut petikan wawancaranya

“... Saya sebagai petugas loket bertugas untuk memeriksa kelengkapan berkas si pemohon paspor, ketika ada yang kurang dan salah kami langsung akan menyampaikan untuk di lengkapi dulu persyaratannya dan data dirinya setelah itu baru bisa di lanjutkan ke tahap berikutnya.” (Tajuddin, *Petugas Locket*, 7 Januari 2015).

Dari hasil wawancara yang diatas dapat dijelaskan bahwa pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Makassar khususnya dalam melayani pelanggan pembuatan paspor sudah cukup handal dan teliti, sehingga kesalahan yang terjadi bisa di minimalisirkan khususnya di dalam pembuatan paspor.

c. Kedisiplinan pegawai

Disiplin merupakan sikap mental yang tercermin dalam perbuatan tingkah laku perorangan, kelompok atau masyarakat berupa kepatuhan atau ketaatan terhadap peraturan, ketentuan, etika, norma dan kaidah yang berlaku. Disiplin kerja adalah sikap kejiwaan seseorang atau kelompok yang senantiasa

berkehendak untuk mengikuti atau mematuhi segala peraturan yang telah ditentukan. Kedisiplinan dapat dilakukan dengan latihan antara lain dengan bekerja menghargai waktu dan biaya akan memberikan pengaruh yang positif terhadap produktivitas kerja pegawai. Dari pengertian tersebut dapat kita simpulkan bahwa disiplin mengacu pada pola tingkah laku dengan ciri-ciri sebagai berikut: 1. Adanya hasrat yang kuat untuk melaksanakan sepenuhnya apa yang sudah menjadi norma, etik, dan kaidah yang berlaku dalam masyarakat. 2. Adanya perilaku yang dikendalikan. 3. Adanya ketaatan (*obedience*).

Dari ciri-ciri pola tingkah laku pribadi disiplin, jelaslah bahwa disiplin membutuhkan pengorbanan, baik itu perasaan, waktu, kenikmatan dan lain-lain. Disiplin bukanlah tujuan, melainkan sarana yang ikut memainkan peranan dalam pencapaian tujuan. Manusia sukses adalah manusia yang mampu mengatur, mengendalikan diri yang menyangkut pengaturan cara hidup dan mengatur cara kerja. Maka erat hubungannya antara manusia sukses dengan pribadi disiplin. Mengingat eratnya hubungan disiplin dengan produktivitas kerja maka disiplin mempunyai peran sentral dalam membentuk pola kerja dan etos kerja produktif. Maka dari penjelasan itu penulis mewawancarai beberapa informan di kantor imigrasi kelas I Makassar salah satu di antaranya yaitu :

“...Kalau untuk kedisiplinan pegawai kita sudah menerapkan absensi sidk jari kehadiran (finger print), jadi mereka disini stengah 8 sudah harus ada di kantor dan kalu lewat stengah 8 berarti dia di potong remonerasinya (di luar gaji) di akhir bulan.”(Hasil wawancara dengan Kepala Sub Seksi Perizinan Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I Makassar,Ocky Mulya S, SH. 7 Januari 2015).



Gambar 6. Finger Print

Salah satu pengguna jasa juga mengatakan mengenai kedisiplinan pegawai yang ada di kantor imigrasi kelas I makassar D.S :

“...Pelayanannya sudah bagus, pegawainya juga bagus disiplin dan ramah sekali. Mereka sungguh-sungguh melayani kita, sesuai juga waktu istirahat mereka istirahat dan setelah selesai jam istirahat langsung melayani kembali.”(Hasil wawancara 7 Januari 2015)

Berdasar hasil wawancara dan observasi bisa di katakan dari hal ini kedisiplinan pegawai di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar khususnya dalam pelayanan paspor sudah baik dan sesuai dengan yang di harapkan.

IV.2.3 Dimensi Responsiveness



Gambar 7. Daya Tanggap Pegawai

Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu sebagai sikap tanggap, mau mendengarkan dan merespon pelanggan dalam upaya memuaskan pelanggan, misalnya : mampu memberikan informasi secara benar dan tepat, tidak menunjukkan sikap sok sibuk dan mampu memberikan pertolongan dengan segera. Responsiveness merupakan kemauan atau kesiapan pegawai untuk memberikan jasa pelayanan yang dibutuhkan pelanggan dengan tanggap. Yaitu meliputi sikap tanggap untuk membantu pelanggan yang membutuhkan informasi atau mengeluhkan pelayanan yang diterima serta kepedulian kesiapan atau kecekatan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan segera. Pelayanan tidak akan berhasil memuaskan pelanggan secara optimal apabila pemberi layanannya buruk bahkan akan dapat menurunkan reputasi organisasi publik itu sendiri. Dalam manajemen pelayanan publik responsiveness adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas

pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Dengan demikian responsivitas adalah menyangkut kemampuan organisasi/aparat pelayanan untuk menyesuaikan dengan tuntutan perubahan kebutuhan masyarakat, bahkan diperlukan adanya gerakan penyadaran hak-hak pengguna jasa pelayanan melalui partisipasinya dalam pembuatan keputusan yang menyangkut konteks dan konten pelayanan itu sendiri. Bentuk keresponsifan dari pelayanan paspor yaitu ketanggapan pegawai dalam membantu masyarakat atau pelanggan. Pegawai sebagai pemberi layanan menjadi sorotan karena berinteraksi secara langsung dalam memberikan tanggapan atau solusi terhadap keluhan yang disampaikan oleh pelanggan. Bagaimana daya tanggap pegawai pemberi pelayanan terhadap pelanggan sebagai penerima layanan maka akan dapat dilihat gambaran tentang kinerja pelayanan yang diperoleh pelanggan. Petugas harus mampu memberikandan menjelaskan semua informasi, peraturan dan prosedur yang dibutuhkan pelanggan dengan segera dan benar.

Karena jika pegawai memberikan pelayanan dengan sesuka hati akan merugikan kantor/perusahaan, pegawai pemberi pelayanan agar dapat memberikan pelayanan penyediaan paspor yang maksimal. Sikap para pegawai pelayanan paspor merupakan prosedur yang biasa dijalankan untuk menanggapi berbagai macam keluhan yang ada dari masyarakat agar pelayanan yang diberikan itu maksimal dan memuaskan.

Seperti yang ditemukan oleh peneliti di lapangan yaitu dengan adanya kerusakan system online yang seringkali mengalami offline sehingga membuat masyarakat resah. Hal ini disebabkan oleh system yang rusak sehingga

memperlambat daya kerja petugas dan membuat pelanggan menunggu dalam waktu yang tidak diketahui. Dan dari salah satu masalah ini peneliti menemukan bukti ketanggapan pegawai di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar khususnya di bagian penanganan paspor mereka mengambil solusi dengan cara mengumumkan (mensosialisasikan) kepada masyarakat mengenai kerusakan.

Sesuai hasil observasi peneliti membenarkan adanya kerusakan system yang seringkali terjadi. Seperti yang terlampir dalam video milik peneliti yang memuat sebuah pengumuman (sosialisasi) yang berisi :

“...Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh, Mohon maaf lagi ada sedikit masalah sekarang lagi diperbaiki dan telah di restar ulang systemnya. Jadi mohon kesabarannya menunggu proses fotonya, kita akan selesaikan memberikan informasi selanjutnya, jadi mohon maaf atas ketidak nyamanan ini di mohon kesabarannya dan mengerti, walaupun sampai sore dan malam pun kita foto, yah baik terima kasih, Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.” (Waktu 8 januari 2015, pukul 14:28)

Hal diatas menjadi salah satu bukti ketanggapan pegawai/petugas kepada masyarakat apa bila terjadi masalah di pelayanan paspor. Untuk lebih membenarkan lagi mengenai ketanggapan pegawai/petugas, berikut hasil wawancara dengan salah satu pengguna jasa yaitu Bapak Rahmad mengenai ketanggapan pegawai dari banyaknya keluhan,mengatakan :

“...Ketanggapannya sudah cukup tanggap, Hal yang saya keluhkan cuman ini harus di perbaiki alat dan sistemnya yang sering rusak, sehingga tidak seperti ini tertunda lagi dan masih lama menunggu. Terus saya lihat bila ada yang rusak, untuk tidak membuat orang marah karena menunggu lama pegawainya langsung mengumumkan kalau lagi ada kerusakan dan sementara di perbaiki dan pasti kita akan menyelesaikan foto dan sidik jarinya hari ini juga walaupun harus lewat dari jam pulang kerja (Kata salah satu pegawainya saat mengumumkan).” (Hasil wawancara 8 Januari 2015).

Setelah dikonfirmasi dengan Bapak Kasi Statuskim Kantor Imigrasi Kelas I Makassar, Nur Putra Bahagia, SH.MSi. Dalam petikan wawancaranya dengan penulis mengatakan bahwa :

“... Sering ada keluhan, contohnya sekarang ini posisi server system online di kantor lagi ada maslah (trabel) itu akan memperlambat proses pelayanan, itu menjadi keluhan masyarakat, keluhan pemohon paspor karena mereka lama menunggu, kita butuh waktu untuk menyelesaikan, seperti itu.” (Hasil wawancara 8 Januari 2015)

Dan juga penulis mewawancarai Kepala Sub Perizinan, dia mengatakan seperti ini :

“...Iya saya mengetahui adanya keluhan, kita kan ada no kontak (sms center) sms pengaduan, sering dapat keluhan dari masyarakat, jadi saya tau langsung keluhannya seperti apa atau juga ada anggota saya yang memberitahukan langsung ke saya, keluhannya bisa saya ketahui secara langsung maupun tidak langsung.” (Ocky Mulya S, SH, Kepala Sub Perizinan, 7 Januari 2015).

Gambar 8. SMS CENTER



Sama halnya yang di ungkapkan oleh salah satu petugas loket yang mengatakan :

“...Jadi untuk kuota 100 itu untuk pendaftar langsung, kuota untuk online itu di tambah lagi 50 jadi jumlahnya 150 perhari, dilayanai dari jam 8.”

“...Keluhannya banyak untuk sekarang ini, pertama karena untuk sementara kuota untuk pemohon paspor itu dalam sehari 100 nomor

biasanya pagi pagi itu nomor sudah habis orang datang dan tidak mendapatkan nomor antrian, terus yang kedua keluhannya dia sudah dapat nomor antrian terus petugas loket memeriksa kelengkapan persyaratan ada yang tidak kesesuaian datanyadan apa bila dari masyarakat kelengkapannya ada kekurangan dari tiga persyaratan itu maka petugas loket akan menyampaikan untuk di lengkapi dulu persyaratannya dan apabila dalam persyaratan itu ada yang tidak sesuai maka kita akan menyampaikannya dari situ biasa keluhannya masyarakat.”(Tajuddin, Petugas Locket, 7 Januari 2015).

Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil wawancara diatas yaitu cukup tanggap dalam memberikan pelayanan, penanganan terhadap kerusakan dan penambahan data bila ada yang kurang. Dimana pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar berupaya menerapkan sistem *one stop service* (OSS) dalam usaha pelayanan pemohon paspor dapat menyelesaikan semua proses permohonan paspor hanya dengan datang satu kali ke kantor imigrasi. Petugas imigrasi akan langsung melayani pemohon sampai tahap foto dan wawancara, setelah selesai melakukan pendaftaran/registrasi permohonan pembuatan dan perpanjangan paspor dan telah membayar ke Bank BNI. Harapan kedepannya pun seperti yang di ungkapkan oleh Bapak Nur Putra Bahagia, SH.MSi.

“... Kita ada sosialisasi cuman masih ada kekurangan kita akui itu, itu yang kedepannya kita akan adakan sosialisai mungkin lewat sarana media informasi, kita mengadakan tatap muka langsung, cuman karena waktu dan anggaran kita yang masih terbatas.” (Hasil wawancara 8 Januari 2015).

“...Harapan kami tetap kita mengadakan sosialisai di daerah supaya mereka lebih mengerti dan tau syarat-syarat untuk mengurus paspor, mungkin kedepannya kita lebih tingkatan lagi sosialisasi lagi di daerah.” (Pak Tajuddin, 7 Januari 2015).

Ini merupakan salah satu hal kedepannya yang akan di perbaiki dan secara umum pasti harus ditingkatkan dalam hal kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar.

IV.2.4 Dimensi Accurance

Jaminan (*Assurance*), yaitu kemampuan karyawan dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan melalui pengetahuan, kesopanan serta menghargai perasaan pelanggan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan. Sikap kesopanan, kejujuran, dan dapat menunjukkan sosok pribadi yang menyenangkan melalui cara berpenampilan. Selain itu dapat menumbuhkan suasana kekeluargaan yang di tunjukan oleh pegawai akan memberikan kesan yang baik. Selain itu penyampaian informasi dengan tutur kata baik memberi kesan kepada pelanggan untuk tidak bersikap emosi apabila terjadi suatu hal yang kurang menyenangkan.

Kejujuran adalah bagian dari kerohanian yang mencerminkan berbagi sikap yang berpihak pada kebenaran dan sikap moral yang terpuji. Dan kejujuran merupakan kualitas pribadi yang dimiliki oleh setiap individu dalam memberikan pelayanan.

Hal ini akan akan mendorong pegawai untuk melaksanakan tugas sesuai dengan amanat yang diberikan, selain itu mampu meningkatkan kualitas pelayanan. Semakin dapat dipercaya, maka semakin baik pula citra pelayanan dimata masyarakat atau pelanggan dan akan menggunakan jasa terus-menerus. Salah satu tugas dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat harus menunjukkan pribadi yang prima melalui cara berpenampilan, karena penampilan sering di nilai mencerminkan orang yang bersangkutan. Maka pandangan positif akan datang kepada perusahaan apabila pelanggan memperoleh pelayanan yang menyenangkan. Pegawai merupakan ujung tombak dari organisasi sebab pegawai/petugas menjadi pemain utama dan berinteraksi secara langsung dengan

pengguna jasa. Dan selayaknya suatu kantor/instansi memberikan jaminan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan mengenai produk-produk pelayanan sehingga dapat menimbulkan kepercayaan kepada pelanggan.

Salah satu yang di perhatikan oleh penulis adalah untuk keterampilan pegawai dan pelatihan, serta ketelitian untuk meningkatkan pelayanan yang baik ternyata ada beberapa langkah dan kegiatan yang di lakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Makassar untuk semua pegawainya.

Pak Ocky Mulya S, SH sebagai Kasubsi Perizinan, mengatakan :

“...Ada training untuk semua pegawai sebelum dia di tempatkan disitu, di berikan uji coba sama SDM nya apakah dia mampu atau tidak, kalau ternyata dia mampu bisa di lanjut di tempat itu tapi belum tentu bisa langsung terjun tetap di damping dengan orang yang sudah bisa.” (Hasil wawancara 7 Januari 2015).

Sumber daya manusia, dalam hal ini petugas dari Kantor Imigrasi Kelas I Makassar yang ahli, terampil dan jujur adalah faktor penting agar tujuan dalam memberikan pelayanan paspor kepada masyarakat secara baik dapat tercapai.

Pak Tajuddin juga mengungkapkan hal yang sama, yaitu :

“...Setiap tahunnya itu ada penyegaran-penyegaran pegawai termasuk roling terus untuk kualitas pegawai saya rasa saat masuk itu di didik dulu, biasanya sampai berbulan bulan dan di perkenalkan kerjanya seperti ini.” (Hasil wawancara 7 Januari 2015).

Sebagai pengguna jasa yang datang mengurus paspor, Bapak D.S, mengatakan :

“...pegawainya juga bagus disiplin, penampilannya sangat teliti dalam memeriksa berkas.” (Hasil wawancara 7 Januari 2015)

Bapak Andi soijuga sebagai pelanggan memberi penjelasan:

“...Jam 6 ka tadi datang dari bulukumba, Tapi lancar ji urusanku saya bagus ji petugasnya.” (Hasil wawancara 7 Januari 2015)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang penulis lakukan maka penulis dapat menggambarkan bahwa pegawai di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar saat melayani masyarakat sudah dapat dikatakan baik dan optimal. Adanya pelatihan khusus yang diadakan dan merupakan salah satu upaya dalam peningkatan kapasitas petugas dalam melayani pembuatan paspor. Dan juga Dapat dilihat dari pelanggan yang mengungkapkan tentang keterampilannya, ketelitian pegawai saat memberikan pelayanan.

IV.2.5 Dimensi *Emphaty*

Empati (*Emphaty*), yaitu : kemampuan atau kesediaan karyawan memberikan perhatian yang bersifat pribadi, seperti bersikap ramah, memahami kebutuhan dan peduli kepada pelanggannya. empati dibutuhkan untuk kelangsungan layanan kepada masyarakat dalam kaitannya pelayanan paspor. Empati meliputi perhatian secara individual yang diberikan kantor kepada masyarakat, seperti kemudahan untuk menghubungi kantor, kemampuan pegawai untuk berkomunikasi dengan masyarakat, dan untuk memahami keinginan dan kebutuhan masyarakat. Dalam lingkungan suatu kantor, dimana pelanggannya adalah masyarakat, empati dibutuhkan untuk kelangsungan layanan kepada masyarakat dalam kaitannya pelayanan paspor yang baik.

Konsep empati diarahkan untuk memberikan kepedulian penuh terhadap masyarakat antara lain meliputi kemudahan dalam melakukan komunikasi, perhatian dan memahami kebutuhan para masyarakat. Rasa perhatian dapat ditunjukkan dalam menangani keluhan-keluhan yang disampaikan masyarakat. Penanganan konsumen mampu memberikan peluang bagi suatu organisasi untuk mengubah rasa ketidakpuasan menjadi kepuasan. Pengaduan dari pelanggan bisa digunakan sebagai umpan balik untuk perbaikan atas pelayanan yang

diberikan. Adanya suatu hubungan antara petugas dengan masyarakat tentu sebelumnya ada suatu komunikasi antar keduanya. Tidak dapat dipungkiri lagi bahwa suatu komunikasi merupakan faktor yang sangat penting dalam suatu hubungan. Apabila terjadi kesenjangan dalam komunikasi antara petugas dengan masyarakat, maka akan timbul penilaian atau persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan. Masyarakat berhak memperoleh pelayanan publik dengan kualitas yang layak.

Salah satu ungkapan dari pengguna jasa yang datang mengurus paspor, Bapak Rahmat, mengatakan :

“...Tapi kalau bagusmi ruangnya di bawa ini yang lagi di perbaiki pasti lebih enakmi, pegawainya bagus salah satunya tadi langsung umumkan kalau lagi ada kerusakan.” (Hasil wawancara 8 Januari 2015)

Peneliti juga mewawancarai pengguna jasa yaitu I.B dan Bapak Andi soijuga sebagai pelanggan memberi penjelasan:

“... Baik pegawainya waktu mulai di panggilka tadi foto.”

“...Iya dari tadi pika ini , tapi masuk terus jika tanyakan di dalam ruangnya tapi masih rusak, bagus ji pegawainya na tanyakan ji langsung masalahku, baik pegawainya.” (Hasil wawancara 7 Januari 2015).

Setelah dikonfirmasi dengan Bapak Kepala Sub Seksi Perizinan Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I Makassar, Ocky Mulya S, SH:

“... saya selalu berikan brifing bahwa kita sebagai abdi masyarakat, walaupun kita dalam keadaan capek bagaimana pun kita tetap memberikan senyuman, bicara yang sopan.” (Hasil wawancara 7 Januari 2015).



Gambar 9. Keramahan Petugas

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat khususnya dari indikator empati dapat dikatakan baik. Karena pelayanan sepenuhnya sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat. Walaupun masih ada beberapa kekurangan karena untuk mengerti dan memahami keinginan dari banyak orang dengan latar belakang yang berbeda dan dengan berbagai karakter yang berbeda pula memang bukan hal yang mudah. Untuk itu pihak Kantor Imigrasi Kelas I Makassar harus selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang benar-benar sesuai dengan apa yang diinginkan oleh masyarakat.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

V.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diikemukakan pada bab sebelumnya, maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa volume pengunjung pembuatan paspor setiap tahunnya itu semakin mengalami peningkatan yang cukup signifikan, tercatat dalam data pengeluaran paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar sejak tahun 2010 s/d 2014 telah bertambah setiap tahunnya. Hal ini dapat menunjukkan kesadaran masyarakat akan pentingnya paspor dan sangat tingginya mobilitas masyarakat yang akan berangkat keluar negeri.

Pelaksanaan pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar dapat dikatakan belum sepenuhnya berkualitas dan memenuhi standar kualitas pelayanan yang baik di dalam memberikan pelayanan. Ini dapat dilihat dari lima dimensi menurut teori Parasuraman, Berry dan Zethaml yaitu : bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiviness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Kualitas pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar dari segi tangible dalam hal ini masih banyaknya pemohon pembuatan paspor menilai kurang memadai untuk di gunakan dalam pemberian layanan karena volume pengunjung yang semakin banyak karena ketersediaan sarana dan prasarana seperti tempat parkir, ruang tunggu yang masih di benahi untuk perluasan, alat pengambilan foto dan sidik jari yang masih sering rusak. Karena dengan

dukungan sarana dan prasarana setiap saat sangat mendukung kualitas pelayanan paspor. Mengenai prosedur pelayanan sudah sederhana dan dapat dipahami oleh masyarakat, kedisiplinan pegawai yang semakin baik, akan tetapi yang menjadi masalah adalah ketepatan waktu penyelesaian paspor yang belum sesuai dengan SOP karena kendala dari sistem yang digunakan adalah server system online dan juga salah satu masalahnya adalah masih banyak biaya ekstra yang harus dikeluarkan oleh pengguna jasa dan tidak sesuai dengan tarif yang telah di atur.

Kualitas pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar dari segi daya tanggap bisa di katakan masyarakat pada umumnya sudah baik dengan sikap pegawai yang terbilang tanggap dalam memberikan pelayanan, penanganan terhadap kerusakan dan penambahan data bila ada yang kurang. Dimana pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar berupaya menerapkan sistem one stop service (OSS) dalam usaha pelayanan pemohon paspor dapat menyelesaikan semua proses permohonan paspor. Hanya saja masih perlu di tingkatkan lagi dalam hal kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar. Sedangkan dimensi assurance di dapatkan kesimpulan bahwa pegawai di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar saat melayani masyarakat sudah dapat dikatakan baik dan optimal. Adanya pelatihan khusus yang diadakan dan merupakan salah satu upaya dalam peningkatan kapasitas petugas dalam melayani pembuatan paspor. Dan juga Dapat dilihat dari pelanggan yang mengungkapkan tentang keterampilannya, ketelitian pegawai saat memberikan pelayanan.

Di dalam pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar salah satu hal penting yaitu dilihat dari Dimensi Empati dan bisa dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat dikatakan baik. Karena pelayanan sepenuhnya sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat. Walaupun masih ada beberapa kekurangan karena untuk mengerti dan memahami keinginan dari banyak orang dengan latar belakang yang berbeda dan dengan berbagai karakter yang berbeda pula memang bukan hal yang mudah. Untuk itu pihak Kantor Imigrasi Kelas I Makassar harus lebih meningkatkan kualitas untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan sesuai dengan apa yang diinginkan masyarakat.

V.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, peneliti memiliki saran terkait Pelayanan Paspor, yaitu :

1. Kantor Imigrasi Kelas I Makassar diharapkan bisa lebih meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, terutama dalam hal perbaikan sarana dan prasarana, seperti lebih memperluas ruang tunggu agar lebih nyaman dan juga menambah alat foto dan sidik jari karena semua itu untuk menunjang proses pelayanan, serta menyelesaikan paspor tepat waktu sesuai dengan yang telah ditentukan.
2. Dalam hal pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar, sebaiknya masyarakat mengikuti prosedur yang telah ada, sabar untuk mengantri, mengikuti jadwal yang telah di atur, dan menghindari menggunakan jasa calo.
3. Kantor Imigrasi Kelas I Makassar diharapkan lebih meningkatkan pengawasan, memberikan sanksi untuk yang melanggar aturan,

meningkatkan kualitas kecepatan dan keterampilan, serta melakukan lebih banyak pelatihan untuk semua pegawai.

4. Untuk terus meningkatkan kinerja pelayanan pegawai juga harus tetap sesuai prosedur, sifatnya yang berintegritas, profesional, lebih responsive ketika ada keluhan bisa langsung dibantu kemudian ramah dan tetap mendahulukan kepentingan masyarakat dalam pembuatan paspor.
5. Lebih meningkatkan sosialisai kepada masyarakat baik di kota maupun di desa, bisa lewat sarana media informasi, bisa dengan mengadakan tatap muka langsung agar masyarakat lebih mengerti dan tau prosedur untuk mengurus paspor.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Kirom, Bahrul. 2009. *Mengukur Kinerja Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen*. Bandung : Pustaka Reka Cipta.

Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Bandung : (P.T. Alumni.

Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal)*.Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Rahmayanty, Nina.2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Dwiyanto, Agus. 2014. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.

Nurmandi, Achmad. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik*.Yogyakarta : PT. Sinergi Visi Utama.

Ainur Rohman, Ahmad & dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang : Averroes Press.

Santosa, Dr. Pandji.2008. *Administrasi Publik (teori & aplikasi good governance)*.Bandung : PT. Rfeika Aditama.

Sugiono.2009. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta.

Suryabrata B.A, Drs Sumadi.2003.*Metedologi Penelitian*.Depok:PT. Rajagrafindo.

Silalahi, Ulber.2010. *Metode Penelitian Sosial*.Bandung : PT Refika Aditama.

Dwiyanto, Agus. 2012. *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.

Pedoman Penulisan dan Penilaian Skripsi. Ilmu Administrasi Fisip Unhas. 2012.

Peraturan

Kepmempan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan tentang prinsip-prinsip pelayanan publik.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2013 Tentang Peraturan Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 45 Tahun 2014 Tentang Tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia.

Peraturan Direktur Jendral Imigrasi No. IMI-891.GR.01.01 Tahun 2008 Tentang Standar Operasional Prosedur (SOP), Sistem Penerbitan Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI)

Jurnal

Nasrullah. *Pelayanan Publik, Birokrasi Dan Demokrasi*. Jurnal VISI Ilmu Administrasi Fisip Unhas. Vol. XI. No. 2. September 2008.

Skripsi

Ummulchairi. *Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar*. Skripsi, Universitas Hasanuddin Makassar. 2012.

Web

<http://www.imigrasi.go.id/index.php/berita/berita-utama/457-imigrasi-makassar-terapkan-sistem-penerbitan-paspor-terpadu>(diakses pada tanggal 11/29/2014 - 11:56)

<http://www.kemenkumham.go.id/> (di akses tanggal 01/12/2014)

<http://id.wikipedia.org/wiki/Paspor>(di akses tanggal 01/12/2014)

<http://www.imigrasi.go.id/index.php/hubungi-kami/kantor-imigrasi> (diakses 01/12/2014)

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Muhammad Tayyib
Tempat dan Tanggal Lahir : Kuau, 20 Januari 1993
Alamat : Perumahan Bung Permai, Blok A11/3
Nomor telepon : 082348208056
Nama Orang Tua : Ayah : H. Abd. Malik
Ibu : Hj. Satimang

Riwayat Pendidikan Formal

SD : SDN 096 Kuau (1999-2005)
SMP : SMPN 1 Masamba (2005-2008)
SMA : SMAN 1 Masamba (2008-2011)
Perguruan Tinggi : Universitas Hasanuddin, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Jurusan Ilmu Administrasi (2011-2015)

Pengalaman Organisasi

1. Anggota Divisi Ketakwaan Kepada Tuhan Yang Maha Esa OSIS SMS Negeri 1 Masamba Periode 2009-2010
2. Anggota Departemen Kaderisasi HUMANIS FISIP UNHAS Periode 2012/2013
3. Anggota Departemen Kaderisasi HUMANIS FISIP UNHAS Periode 2013/2014
4. Ketua Panitia Kampoeng Humanis, HUMANIS FISIP UNHAS
5. Ketua Panitia Administration Fair HUMANIS FISIP UNHAS
6. Ketua Panitia Rapat Kerja BEM KEMA FISIP UNHAS
7. Kordinator Divisi HUMAS UKM PENCAK SILAT FISIP UNHAS Periode 2012/2013
8. Kordinator Departemen Budaya dan Pariwisata, LINGKARAN INTELEKTUAL MUDA PEMERHATI PENDIDIKAN INDONESIA Periode 2013/2014
9. Anggota Pengurus Student Employee UNHAS 2013/2014
10. Anggota Divisi Fundraising KOMUNITAS PENCINTA ANAK JALANAN 2013/2014

